



ESCALA DE MEDICION DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

JOB SATISFACTION MEASUREMENT SCALE

EDALID ÁLVAREZ VELÁZQUEZ , ADRIANA NICOLE VARGAS HERNÁNDEZ, CESAR ENRIQUE MARTÍNEZ SÁNCHEZ
Universidad Veracruzana, México

KEYWORDS

*Work environment
Working environment
Work motivation
SMEs
Work satisfaction*

ABSTRACT

The research proposes a methodological design of a scale that allows knowing the degree of job satisfaction in Small and Medium Enterprises (SMEs). It is based on Herzberg's theory of hygiene and motivation. It is made up of 15 items. The clarity and relevance of the items was validated with five experts. For its validity and reliability, a KMO master adequacy of .863 was obtained. The results were found to be significant ($X^2 = 441.790$, $df = 105$, $p = .000$). Cronbach's alpha was equal to .906. The test exercise is carried out in SMEs in Tuxpan Veracruz, Mexico.

PALABRAS CLAVE

*Ambiente laboral
Clima Laboral
Motivación laboral
Pymes
Satisfacción laboral*

RESUMEN

La investigación propone un diseño metodológico de una escala que permite conocer el grado de satisfacción laboral en Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes). Se basa en la teoría de higiene y motivación de Herzberg. Se integra por 15 ítems. La claridad y pertinencia de los ítems se validó con cinco expertos. Para su validez y confiabilidad se obtuvo una adecuación maestra KMO de .863. Se encontró que los resultados son significativos ($X^2 = 441.790$, $gl = 105$, $p = .000$). El alfa de Cronbach fue igual a .906. El ejercicio de prueba se realiza en Pymes de Tuxpan Veracruz, México.

Recibido: 02/ 09 / 2022

Aceptado: 12/ 11 / 2022

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación, nace a partir de la importancia de conocer la situación actual de los trabajadores, respecto a los niveles de satisfacción laboral, pues con ello se pretende detectar si existen empresas dentro de Tuxpan con aspectos que fomentan e incrementan la insatisfacción, así como también obtener cualidades específicas de los empleados que presentan estos índices, tales como género, edad, tipo de cargo, etc., lo cual auxiliara a la toma de decisiones dentro de las organizaciones.

En el competitivo mundo empresarial de hoy en día, el éxito depende cada vez más de una gestión eficaz de los recursos humanos. Las estructuras y la tecnología pueden copiarse fácilmente, sin embargo, el factor que hace que una empresa sea diferente, son las personas (Contreras, 2016). Por ello, la mayoría de las organizaciones se preocupan por tener personal que se sienta a gusto con su trabajo y en buenas condiciones, sin embargo, muchas veces se carece de estos aspectos, provocando la existencia de insatisfacción labora.

La insatisfacción laboral ocasiona problemas dentro de todo tipo de organizaciones, afectando de manera trascendental a la productividad y al desempeño de los trabajadores, sin importar el tipo de empresa, su giro, o su ubicación geográfica, pues se han hecho estudios a nivel internacional que detectan que el 85% de los trabajadores, no se sienten satisfechos, ni comprometidos con su trabajo, lo cual provoca cambios emocionales y repercute de manera directa en sus labores (Gallup, 2018).

Un escenario de insatisfacción laboral, describe Aparicio (2017), existe donde los trabajadores ven mermadas sus posibilidades de expansión o sus deseos profesionales, se encuentran ante un horario incompatible con la vida familiar, unas condiciones desfavorables o un trato hostil por compañeros o jefes. Es decir, una serie de aspectos o características que hace que las personas se sientan insatisfechas profesionalmente. Lo cual se vuelve alarmante porque repercute directamente en la salud mental, puede causar problemas de depresión, miedo, sueño, preocupación excesiva (Adams, 2013)

Tal y como argumenta Melo (2018), la satisfacción laboral es un factor determinante para el logro de un buen clima laboral la eficacia administrativa, debido a que el comportamiento de los trabajadores está condicionado por la percepción que tienen de la organización, repercute en el rendimiento e influye en la interacción entre los diferentes trabajadores con distintas funciones (Salvador, 2012).

Por ello al ser la satisfacción laboral un indicador de productividad empresarial (García, 2017) es necesario preguntarse. Siendo las PyMEs el grueso del tejido empresarial. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que impera en las PyMEs? ¿Quién reporta mayor o menor nivel de satisfacción laboral en relación a hombres o mujeres en las PyMEs? ¿Cuál es cargo o puestos que reportan mayor o menor satisfacción laboral en las pymes?, interrogantes que buscan dar respuesta a través del diseño metodológico que en este estudio se presenta.

Este trabajo dará la oportunidad de conocer resultados de una realidad que se vive en la organización, los cuales auxiliaran en la toma de decisiones empresariales que permitan incrementar la satisfacción y evaluar el costo beneficio de las mismas. El estudio tiene como objetivo proponer un diseño metodológico que permita determinar el nivel de satisfacción laboral que impera en las pymes de Tuxpan Veracruz.

1.1. Base teórica. Satisfacción laboral y trabajo decente. Un acercamiento teórico.

La satisfacción laboral a través de los años ha tenido distintos enfoques y definiciones sin embargo coinciden en definirla como un estado positivo o placentero el cual es obtenido a través de contar con una serie de factores que propician la felicidad y comodidad del trabajador dentro de la organización, en la tabla 1 se puede observar la comparación de definiciones, distinguiendo las coincidencias y diferencias dentro de las mismas.

Tabla 1: Definiciones de satisfacción laboral.

Concepto	Coincidencia en definición	Causa que lo provoca	Autor
Satisfacción laboral	Estado emocional positivo y placentero	La percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.	Edwin Locke (1969) citado por Pérez (2011)
		La percepción favorable del trabajador hacia su puesto de trabajo y las actividades desempeñadas en la organización	Spector (1985) citado por Patlan (2016).
		La experiencia misma del trabajo; es alcanzado cuando se satisfacen ciertos requerimientos: individuales y colectivos, a través de su trabajo.	Rodriguez, (2018)

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Pérez, (2011), Patlán, (2016) y Rodríguez, (2018).

1.2. Trabajo decente

En 1999, el primer director general de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Juan Somavia, definió trabajo decente como un concepto que busca expresar lo que debería ser, en el mundo globalizado, un buen trabajo o un empleo digno. El trabajo que dignifica y permite el desarrollo de las propias capacidades no es cualquier trabajo (Levaggi, 2004).

La OIT define el trabajo decente como uno de los factores primordiales para lograr la globalización justa y reducir la pobreza, implica poder acceder a un empleo productivo con una remuneración digna y justa, contar con seguridad, protección social, tener perspectivas de desarrollo, libertad para expresar opiniones, la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres, etc. (OIT, 2021). Dicho concepto fue aceptado por la comunidad internacional para fijar características que requiere una relación laboral, para cumplir con estándares laborales internacionales.

Sin embargo, la Ley Federal del Trabajo en México (LFT) también cuenta con una definición propia del trabajo decente, el cual de acuerdo al Art. 2 es aquel que respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; donde no existe discriminación de ningún tipo, se tiene acceso a la seguridad social, se percibe un salario remunerador, se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene, etc. (LFT, 1970).

1.3. Aspectos teóricos de la satisfacción laboral

Las teorías sobre la satisfacción laboral se superponen con las teorías que explican la motivación humana. Las teorías más comunes y prominentes en esta área se muestran en la Tabla 2 (Williams, 2019).

Tabla 2: Teorías de la satisfacción laboral

Teorías	Descripción	Factores de estudio
La teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow	Las acciones del ser humano surgen a partir de una motivación innata a cubrir necesidades, las cuales van ordenadas de manera jerárquica, basándose en la importancia que tienen para lograr el bienestar personal (Ariza, 2016).	Necesidades básicas o fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima o reconocimiento y de autorrealización.
La teoría de la higiene-motivador de Herzberg	Las personas están influenciadas por dos factores: la satisfacción y la insatisfacción, dentro de los cuales cuando los factores higiénicos son óptimos provocan la existencia de satisfacción laboral y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan la insatisfacción (Pérez, 2015).	La satisfacción y la insatisfacción (higiene y motivación)
El Modelo de Características del Trabajo.	Es utilizado para las empresas que se interesan en ayudar a que sus empleados perciban su trabajo y labores de manera significativa y valiosa, en cualquier tipo de trabajo (Ceja, 2013).	Variedad de aptitudes, identidad de la tarea, significancia de la tarea, autonomía y retroalimentación
La teoría X y la teoría Y de McGregors:	La teoría X supone que el ser humano es perezoso y debe ser motivado a base de castigo, mientras que la teoría Y supone el esfuerzo como algo natural en el trabajo y el compromiso con los objetivos supone una recompensa (Pérez, 2016).	Teoría X y Y
La teoría motivacional de McClelland	Enfoca su teoría básicamente hacia tres tipos de motivación: Logro: Es el impulso de ser el mejor. Poder: Necesidad de influir y controlar a otras personas y/o grupos. Y Afiliación: Deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas (Pérez, 2016).	Logro, poder y afiliación

Fuente: Elaboración propia con datos de Ariza (2016), Pérez (2015; 2016) y Ceja (2013).

2. OBJETIVOS

Para todo estudio es vital tener definidos la finalidad y los alcances que se desean obtener, por ello, el objetivo general de la investigación es determinar el nivel de satisfacción laboral que impera en las PyMEs de Tuxpan, lo cual dará pauta al logro del estudio.

Además, también se encuentran definidos los objetivos particulares, los cuales sirven como guía para abordar el trabajo, por ello el primer objetivo es definir los antecedentes, teorías y conceptos de la satisfacción laboral, el segundo es determinar y validar el instrumento base para la medición de la satisfacción laboral tomando en cuenta las teorías que fundamentan y por último, el tercero es realizar el análisis para evaluar el nivel de satisfacción tomando en cuenta las variables de género, sector de la empresa, categoría de la empresa, tipo de contrato y cargo.

3. METODOLOGÍA

A lo largo del tiempo, se han realizado diversas investigaciones acerca de la satisfacción laboral, tal es el caso de un trabajo realizado por Argüelles (2016) titulado “La satisfacción en el trabajo y su relación con los resultados financieros de las pymes turísticas” en donde la metodología que se utilizó para efectos de este trabajo consta de 7 dimensiones con 74 ítems, tomándose la variable “Satisfacción en el trabajo” con 10 ítems para este trabajo de investigación, que están estructurados en una escala tipo Likert con cinco opciones de respuesta, desde nada satisfactorio, hasta muy satisfactorio.

Otro de los autores que aplica constructos realizados a través del tiempo y solo los ha adaptado es Salgado (1996) en su artículo “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una Pyme”, el cual utilizo como metodología de estudio uno de los instrumentos más empleados para la evaluación de satisfacción laboral el *Job Descriptive Index* (J.D.I.) de Smith *et al.*, (1969). En ocasiones también conocido como el Inventario de Satisfacción en el Trabajo (IST). Este se encarga de evaluar la satisfacción del empleado con los siguientes aspectos del trabajo: (1) Los compañeros, (2) el trabajo y las tareas, (3) las oportunidades de promoción, (4) el mando y la satisfacción, y (5) el salario.

En un contexto internacional, también se han elaborado estudios, tal es el caso del realizado por Moreno (2018), en su trabajo de investigación Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección, en donde se obtuvieron los resultados con ayuda de un cuestionario estilo Likert, con escala del 1 al 6, siendo 1 muy insatisfecho y 6 muy satisfecho, el nivel de satisfacción de los empleados en las pyme objeto de estudio fue determinado, los cuales sustentan los aportes de Robbins, & Judge (2009) y Maslow (1954) (Moreno, 2018).

Aunque existen distintas investigaciones enfocadas a indagar como es la satisfacción laboral en las pymes, hay factores que propician la creación de metodologías o modificaciones a las ya existentes, pues, aunque se desea medir lo mismo, los escenarios y los objetos de estudio son distintos, tal es el caso de los artículos mencionados anteriormente.

3.1. Propuesta metodológica

Para analizar la satisfacción laboral en las PyMEs de Tuxpan Veracruz se construye un instrumento que consta de 21 preguntas divididas en 2 secciones, la primera contiene 15 ítems, los cuales cuentan con un respaldo teórico y están agrupados con una escala Likert de 5 variables que van desde totalmente insatisfecho (1), hasta totalmente insatisfecho (5), los cuales indagan aquellos aspectos que influyen en el logro de la satisfacción laboral, y la segunda sección, contiene 6 reactivos de aspectos generales, los cuales consisten en preguntas de opción múltiple que tienen como objetivo poder diferenciar la satisfacción laboral en términos de edad, sexo, tipo de cargo, tipo de contratación, cargo que desempeña, así mismo con respecto al tipo de empresa, sector productivo en que se ubica.

3.2. Elaboración del constructo

Se realizó con base en las referencias teóricas: dicho constructo está sustentado con la teoría de la higiene y motivación de Herzberg en donde se definen las variables que influyen en el logro de la satisfacción laboral.

El instrumento en su versión original fue desarrollado con 15 ítems los cuales consisten en preguntas cerradas con una escala Likert la cual es utilizada para medir reacciones, actitudes, comportamientos, por ello dentro del constructo se cuenta con dicha escala la cual está agrupada del 1 al 5, en donde 1 es totalmente insatisfecho, 2 algo insatisfecho, 3 indeciso, 4 satisfecho y 5 totalmente satisfecho.

3.3. Validez del constructo

Para la pertinencia y suficiencia del contenido fue necesario contar con la opinión de 5 expertos, además para dar claridad a los ítems se realizó una prueba piloto a 25 empleados con lo cual se brindó validez, consistencia y confiabilidad del constructo, tomando como fundamento a Díaz (2017) el cual establece que para su correcta evaluación de confiabilidad se debe contar con una muestra de 20 a 25 personas con características similares, que representen a los participantes del estudio.

3.4. Confiabilidad del constructo

Esta se logró con la validación del constructor y con un SPSS Statistics V23 a través de métodos estadísticos de tipo descriptivos, el cual sirve para analizar datos, aclarar relaciones entre variables e identificar y realizar tendencias o predicciones, se realizó un análisis factorial exploratorio con el objetivo de comprobar hasta qué punto estos instrumentos o los ítems que los conforman representan adecuadamente los constructos latentes de interés o diferentes dimensiones del mismo constructo. (Mavrou, 2015).

Se calculó el valor Kaiser Meyer y Olkin (KMO) el cual comprueba si las correlaciones parciales entre las variables son pequeñas y se analizó la prueba de esfericidad de Bartlett la cual prueba si la matriz de correlación es una matriz de identidad, lo que indicaría que el modelo de factor es inapropiado (IBM Corporation, 2021),

además se calculó la consistencia del instrumento con el Alfa de Cronbach para la media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala.

4. RESULTADOS

Resultados de validación de instrumentos por medio de expertos.

Para lograr la validación de cada ítem que contiene el instrumento, fue necesaria la ayuda de 5 expertos en la materia, los cuales indican si las preguntas son pertinentes para lograr uno o más objetivos de la investigación, para ello se le da una calificación de acuerdo a la concordancia, coherencia y claridad que tiene, algunos de los comentarios más significantes que fueron recibidos por parte de los expertos (Tabla 3).

Tabla 3: Comentarios de expertos

Comentarios	
Experto 1	Todos los ítems cuentan con sustento teórico y pertenecen a la misma dimensión, además tienen concordancia entre sí.
Experto 2	Las opciones de respuesta son adecuadas, el instrumento auxilia a cumplir los objetivos de la investigación
Experto 3	Los ítems se relacionan entre sí y cumplen con el objetivo por lo cual son esenciales e importantes
Experto 4	El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas
Experto 5	Cada ítem tiene relación lógica con el indicador que se está midiendo

Fuente: Elaboración propia.

4.1. Observaciones de los resultados de la prueba piloto

La prueba piloto fue realizada a 25 trabajadores con características similares a las de la muestra de la investigación, lo cual dio como resultado una apreciación de cada variable del instrumento, en donde se obtuvo la pertinencia, claridad, concordancia y la adecuación de cada ítem, la Tabla 4, muestra los resultados obtenidos con base a la aplicación de dicha prueba.

Tabla 4: Observaciones de la prueba piloto

ITEMS ¿Que tan satisfecho se siente con...?	Observaciones
La carga de trabajo que tiene	Fácil de entender y tiene concordancia en el tema
El salario que recibe	Es claro y sumamente relevante para su estudio
Sus prestaciones adicionales al salario	Ítem acorde al nivel de información
El trato que recibe de los administradores de su empresa	Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico
La relación con sus compañeros de trabajo	Es clara y precisa
La relación con los miembros de su área	Lenguaje adecuado para apreciar el ítem
Las oportunidades de superación profesional	Se percibe de manera sencilla
La atención a las necesidades personales por parte de su jefe	Es pertinente para lograr el objetivo general de la investigación
El tipo de jubilación que recibirá	Es un ítem claro y lógico.
Las capacitaciones profesionales recibidas	Se entiende con facilidad.
La facilidad para adquirir recursos tecnológicos	Es fácil apreciar cada ítem, no crea confusión
Las actividades recreativas organizadas por la empresa	El ítem es coherente y se plantea de manera clara
El trato de su jefe inmediato	Se entiende fácilmente y tiene sentido cada ítem.
Con su trabajo	Ítem directo y sin confusiones
La libertad para hacer su trabajo	Los ítems son fáciles de responder y se puede clasificar de manera adecuada tu postura ante cierta situación

Fuente: Elaboración propia.

4.2. Resultados de consistencia y confiabilidad

Para la consistencia y confiabilidad se realizó un análisis factorial exploratorio en el Software estadístico SPSS V22, en donde el primer aspecto a analizar fue la Medida Kaiser Meyer Olkin de adecuación de muestreo (KMO), en donde se obtuvo un valor de .863 (Tabla 5), lo cual indica que la relación entre las variables es alta, pues los valores que más se aproximen a 1, señalan una buena consistencia interna o validez hacia adentro porque existen concordancia entre el resultado final con el resultado en cada uno de sus ítems, en este sentido Si $KMO \geq 0.8$, el test es notablemente bueno (Supo, 2013).

Tabla 5: Prueba de KMO y de Bartlett.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.863
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	441.790
	Gl	105
	Sig.	.000

Fuente: Software SPSS V.23

En la prueba de esfericidad de Bartlett se obtuvo como resultado .000, (Ver Tabla 6), con base a la practica 5, análisis multivariante con SPSS publicado por la Universidad de Alicante (2011), se puede aplicar el análisis factorial, pues este test prueba la hipótesis nula de que las variables están incorrelacionadas, es decir, evalúa si la matriz de correlaciones no es una matriz de identidad, aquella en la que no existe relación entre las variables. Se acepta como válido un nivel de significación menor al 5%.

El método de rotación de Varimax te ayuda a conocer los ítems que corresponden a cada uno de los componentes, pues trata de que los factores tengan unas pocas saturaciones altas y muchas casi nulas en las variables. Esto hace que haya factores con correlaciones altas con un número pequeño de variables y correlaciones nulas en el resto, quedando así redistribuida la varianza de los factores (Tabla 6), para lo cual he decidido agregar colores distintos de acuerdo a los componentes para brindar mayor claridad al respecto (Marin, & Conci, 2020)

Tabla 6: Rotación Varimax

Matriz de componente rotado			
	Componente		
	1	2	3
La carga de trabajo que tiene	.307	.575	.372
El salario que recibe	.530	.428	.238
Sus prestaciones adicionales al salario	.788	.202	-.017
El trato que recibe de los administradores de su empresa	.240	.655	.563
La relación con sus compañeros de trabajo	.100	.240	.837
La atención a las necesidades personales por parte de su jefe	.480	.536	.249
La relación con los miembros de su área	-.029	.351	.803
Las oportunidades de superación profesional	.259	.413	.613
El tipo de jubilación que recibirá	.788	.131	-.017
Las capacitaciones profesionales recibidas	.690	.018	.455
La facilidad para adquirir recursos tecnológicos	.721	.028	.379
Las actividades recreativas organizadas por la empresa	.846	.018	-.006
El trato de su jefe inmediato	.082	.893	.160
Con su trabajo	.214	.762	.291
La libertad para hacer su trabajo	-.120	.859	.181

Fuente: análisis de componentes principales.
Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

Otro de los análisis que se realizó fue el Alfa de Cronbach, el cual es un método de cálculo del coeficiente de fiabilidad, que identifica la fiabilidad como consistencia interna y oscila entre el 0 y el 1, pero cuanto más próximo está al 1, más consistentes serán los ítems entre sí y viceversa. En el caso del estudio se obtuvo un promedio de .906, lo cual indica consistencia interna (Tabla 7).

Tabla 7. Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.906	.908	15

Fuente: Elaboración propia.

También se realizó un análisis para comprobar si existen ítems que no sean necesarios para este estudio, con lo cual se pudo comprobar de manera estadística la correlación que tienen e incluso la importancia, para justificarlo, en la siguiente tabla (Tabla 8), se muestra de lado derecho el coeficiente de Alfa de Cronbach en caso de suprimir ítems y como se puede observar, no existe ningún ítem que al ser suprimido aumente de manera significativa el coeficiente, esto se debe a que la correlación entre ítems está perfectamente fundamentada, así mismo los resultados obtenidos son un claro ejemplo de ello.

Tabla 8: Estadísticas del total de elemento

	Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La carga de trabajo que tiene	46.275	114.923	.665	.542	.898
Sus prestaciones adicionales al salario	47.196	115.761	.532	.592	.903
El salario que recibe	46.510	115.215	.645	.522	.899
La relación con los miembros de su área	45.647	119.553	.535	.619	.902
El trato que recibe de los administradores de su empresa	45.961	113.198	.780	.802	.894
La relación con sus compañeros de trabajo	45.686	118.660	.567	.607	.901
Las oportunidades de superación profesional	46.216	113.253	.656	.633	.898
La atención a las necesidades personales por parte de su jefe	46.098	112.850	.689	.552	.897
El tipo de jubilación que recibirá	47.510	117.575	.492	.549	.904
Las capacitaciones profesionales recibidas	46.588	114.647	.605	.659	.900
La facilidad para adquirir recursos tecnológicos	46.510	114.415	.590	.592	.901
Las actividades recreativas organizadas por la empresa	46.922	118.834	.464	.598	.905
El trato de su jefe inmediato	45.961	117.358	.602	.752	.900
Con su trabajo	45.765	115.544	.678	.685	.898
La libertad para hacer su trabajo	45.667	121.427	.465	.684	.905

Fuente: Elaboración propia.

Y para finalizar se realizó un análisis de varianza explicada (Tabla 9), la cual permite analizar la variación en una variable de respuesta (variable continua aleatoria) medida en circunstancias definidas por factores discretos (variables de clasificación) (Dagnino, 2014).

Tabla 9: Varianza Total explicada

Componente	Varianza total explicada								
	Auto valores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	4.123	27.490	27.490	4.123	27.490	27.490	2.920	19.469	19.469
2	3.852	25.677	53.167	3.852	25.677	53.167	2.414	16.096	35.565
3	1.604	10.692	63.859	1.604	10.692	63.859	2.255	15.030	50.595
4	1.289	8.593	72.452	1.289	8.593	72.452	2.233	14.887	65.482
5	1.043	6.955	79.406	1.043	6.955	79.406	2.089	13.924	79.406
6	.697	4.648	84.054						
7	.522	3.477	87.532						
8	.454	3.024	90.556						
9	.425	2.835	93.391						
10	.355	2.368	95.759						
11	.257	1.714	97.472						
12	.167	1.114	98.586						
13	.117	.778	99.364						
14	.072	.481	99.846						
15	.023	.154	100.000						

Fuente: Elaboración propia.

5. DISCUSIÓN

De acuerdo con la Norma Técnica NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción, emitida por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España a través del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, las características de la Escala General de Satisfacción son las siguientes: refleja la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado y recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

Por su parte la presente investigación se encuentra orientada en Herzberg quien señala que la medición de la satisfacción laboral se basa en factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos.

Los factores extrínsecos están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. bajo este modelo estos factores pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.

La teoría del Ajuste Laboral descrita por Lawson (1993), citado por Gobbini y San Martín (2019) refiere la existencia de una interacción dinámica que ocurre entre el sujeto y su entorno ocupacional, es decir si existe correspondencia motivacional entre el trabajador y su ambiente de trabajo se manifiesta en resultados satisfactorios del desempeño y en la permanencia en su trabajo o su abandono, lo que es indicativo de satisfacción insatisfacción laboral.

Existen diferentes modelos cuyo objetivo principal es medir la satisfacción laboral desde distintas aristas entre otras: Sujeto (trabajador) desde su vivencia personal externa, el desempeño laboral, las condiciones y políticas de trabajo, independientemente del modelo y teoría que se utilice en búsqueda de conocer el nivel que guarda la

satisfacción laboral habla de empresas preocupadas por la calidad de vida de los trabajadores, lo que conduce al cumplimiento del Objetivo 8: Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos, que forma parte de la agenda para el Desarrollo Sostenible, emitida por la Organización de las Naciones Unidas (2015).

6. CONCLUSIONES

Por medio de análisis estadísticos descriptivos, se puede comprobar la aceptación de la hipótesis, debido a que se ha demostrado mediante tablas de referencias cruzadas y gráficas, que aspectos tales como género, edad, cargo, contrato, sector y categoría, definen los niveles de satisfacción laboral, así mismo, con sustentos teóricos y la aplicación del instrumento, se pudo demostrar que variables como clima laboral, derechos laborales, niveles de comunicación interna, convivencia familiar y condiciones laborales, determinan la incidencia de insatisfacción laboral, lo cual comprueba la hipótesis presentada.

Así mismo, el instrumento aplicado, la muestra y los resultados, permiten dar replica o continuidad a otras líneas de estudio, tales como clima laboral, productividad, trabajo decente, e incluso la satisfacción laboral con un enfoque distinto o con épocas diferentes para identificar la situación actual de satisfacción laboral en las empresas, por ejemplo, debido a la pandemia de la Covid-19, creando así distintos enfoques y facilitando las futuras investigaciones a nivel académico.

A nivel profesional, la investigación permite cumplir con la línea 1 de generación y aplicación del conocimiento, la cual es la dirección de empresas, dado que los resultados obtenidos permiten contribuir al logro de la competitividad empresarial, así como a elevar la rentabilidad y la permanencia en el mercado, de igual manera al tener en cuenta aspectos que propician la insatisfacción se da pauta al aprovechamiento óptimo de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, lo cual abarca satisfactoriamente este rubro.

Además, a su vez el constructo creado, se puede utilizar como base para promover el cumplimiento de algunos de los objetivos de la agenda 2030, tal es el caso del 5; la igualdad de género, del 8; Trabajo decente y crecimiento económico y del 10; La reducción de desigualdades, los cuales con ayuda de algunos ítems pueden investigar ciertos aspectos que componen estos objetivos y marcar la pauta necesaria para fortalecerlos.

A raíz de la investigación realizada, se fortalece la teoría de la higiene e insatisfacción de Herzberg, comprobando que su hipótesis coincide con el objeto de estudio, demostrando que la existencia o inexistencia de satisfacción laboral se debe a los factores higiénicos óptimos o por el contrario a los factores higiénicos pésimos.

Una vez terminado el estudio, es importante destacar que actualmente no existen leyes, normas o agendas adaptadas específicamente a controlar o disminuir la insatisfacción laboral, aunque si hay algunas que posiblemente se adecuan a algunos aspectos de ella tal es el caso de la NOM035 que promueve un entorno organizacional favorable, sin embargo no existe ninguna en específico que la erradiqué, es por ello que a consideración personal, reitero la importancia de leyes que atiendan a la insatisfacción laboral.

7. AGRADECIMIENTOS

La presente investigación, se deriva de los estudios de investigación dirigida de grado de Maestría “Satisfacción Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas (PyMes) en Tuxpan, Veracruz. México”.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, S. (2013). México, el país con mayor insatisfacción laboral de Latam. *Forbes Mexico*. <https://www.forbes.com.mx/mexico-el-pais-con-mayor-insatisfaccion>
- Alvarez, A., & Gomez, I. C (2011). Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento Psicológico*, 9(16), 89-106 <https://bit.ly/2PwaVQg>
- Aparicio, H. (2011). *Normas sobre la responsabilidad social empresarial*. <https://bit.ly/3RszWMS>
- Ariza, R. J. (2016). *Dircomfidencial. Pirámide de Maslow*. Recuperado de: <https://dircomfidencial.com/diccionario/piramide-de-maslow-20161029-1424/>
- Ceja, L. (2013, 10 de Julio). *Un buen diseño del trabajo en la empresa familiar, clave para motivar a los miembros de las siguientes generaciones*. IESE. Recuperado de <https://empresafamiliar.iese.edu>
- Contreras, M. A. (2016). „Influencia de factores de higiene y motivación en la satisfacción laboral, en el interés por salir, así como en el interés por permanecer en la empresa : bajo un modelamiento estructural de trayectorias, en personal que labora en una empresa manufacturera en la República Mexicana“. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de México, México. Recuperado de <https://repositorio.unam.mx/contenidos/93493>
- Díaz, V. C. (2017). *Validez de instrumentos y pruebas piloto*. Slideshare Recuperado el 06 de Julio de 2021, de <https://bit.ly/3z4WSKY>
- Gallup. (2018, 16 de Mayo). Sólo el 15% de los trabajadores se sienten comprometidos con sus empleos. *CepymeNews*. Recuperado de: <https://cepymenews.es/solo-15-por-ciento>
- García, M. (2019). Principales causas de la insatisfacción laboral. *IMF Business School*. Recuperado el 05 de Enero de 2021, de <https://bit.ly/3ck3WL2>
- IBM Corporation. (s.f). *Análisis factorial: Descriptivos, IBM*. Recuperado de 2021, de <https://ibm.co/3IF6pMb>
- INEGI. (2018). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas.
- Levaggi, V. (2004). OTD: Desempleo en México es cuatro veces mayor de lo que se reporta, factor capital humano. Recuperado de <https://bit.ly/2Q93WNo>
- LFT. (1970, 01 de Abril.). *Ley Federal del Trabajo*. México. Recuperado <https://bit.ly/3z6waSg>
- Marín, J. A., & Conci, G. (2020). *Análisis factorial exploratorio para identificar las dimensiones subyacentes de los constructos de remuneración y participación*. Documentos de trabajo sobre gestión de operaciones,1(1), 46-55. ISSN 1989-9068. Recuperado de: <https://polipapers.upv.es/index.php/WPOM/article/view/795>
- Moreno, A., Chang, E y Romero, J. (2018) *Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confeción*. Revista Venezolana de Gerencia, 23 (82),392. ISSN: 1315-9984 Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29056115009>
- OIT. (2016). *Organización Internacional del Trabajo. Igualdad y no discriminación, organización internacional del trabajo*. Recuperado de <https://www.ilo.org/100/es/story/equality/>
- OIT. (2021). Trabajo decente. *Organización Internacional del Trabajo*. Recuperado de <http://www.oit.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>
- Patlan, J. (2016). *Derechos laborales: una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo*. Universidad Autónoma del Estado de México. 23(2), 121-133. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/104/10446094004/html/index.html>
- Pérez, A. (22 de Junio de 2015). *La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg, Ceolevel*. Recuperado de <https://www.ceolevel.com/herzberg>
- Pérez, A. (2016). *Las 4 teorías motivacionales que deberías conocer, Ceolevel*. Recuperado de <https://www.ceolevel.com/las-4-teorias-motivacionales>
- Pérez, P. S. (2011). Una revision actual de la aplicación del concepto de satisfaccion laboral y su evaluacion hacia un modelo integrador, (Tesis de maestria). Facultad de contaduria y relaciones humanos. Universidad abierta interamericana.
- Rosiles, A., Gonzalez, C., & Clara-Zafra M. (2020, Julio). Relación del clima y satisfacción laboral en una dependencia gubernamental. *UANL*. Recuperado de <https://bit.ly/3cb0h03>
- Supo, J. (2013). Como validar un instrumento, aprende a crear y validar instrumentos como un experto. Bibliografía nacional de Perú (P.64). ISBN: 1492278904
- Universidad de Alicante. (2021). *Practica 5. Analisis multivariante con SPSS. Reduccion de datos, analisis de componentes principales y factorial*. Universidad de Alicante. <https://bit.ly/2KPkTd4>
- Williams. (2019). *Teorías sobre la Satisfacción Laboral, Lawi* Recuperado de <https://leyderecho.org/teorias-sobre-la-satisfaccion-laboral/>

ANEXOS

Presentación del constructo

A continuación, se muestra el instrumento de medición (Figura 1) el cual consta de 3 apartados; el primero se encarga de brindar instrucciones acerca del constructo, teniendo como objetivo, sensibilizar al encuestado respecto de la información que se le solicita. Así mismo clarificar acerca de la calificación que otorgue a cada pregunta. El segundo apartado consta de 15 ítems, en escala liker, que indagan cada uno sobre el nivel de satisfacción de los trabajadores sujetos a estudio y por último, cuenta con una la sección de identificación con el fin de poder clasificar al constructo contestado por: rango de edad, género, cargo, tipo de contratación, así como el tipo y giro de la empresa.

Figura 1. Instrumento de medición

Instrucciones

Esta encuesta tiene fines estrictamente académicos, sus respuestas son voluntarias, confidenciales y totalmente anónimas. Toda la información que sea proporcionada y las mediciones que realicemos, nos ayudará a validar el instrumento para futuras investigaciones y a sugerir estrategias en las políticas de recursos humanos.

Por favor tome en cuenta que no hay respuestas correctas ni incorrectas, por lo que le pedimos que responda las siguientes preguntas de la manera más sincera posible, marcando con una "x" de acuerdo a la siguiente escala:

	1	2	3	4	5
	Totalmente insatisfecho	Algo insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho
	¿Qué tan satisfecho se siente con...?				1 2 3 4 5
1	La carga de trabajo que tiene				
2	El salario que recibe				
3	Sus prestaciones adicionales al salario				
4	El trato que recibe de los administradores de su empresa				
5	La relación con sus compañeros de trabajo				
6	La relación con los miembros de su área				
7	Las oportunidades de superación profesional				
8	La atención a las necesidades personales por parte de su jefe				
9	El tipo de jubilación que recibirá				
10	Las capacitaciones profesionales recibidas				
11	La facilidad para adquirir recursos tecnológicos				
12	Las actividades recreativas organizadas por la empresa				
13	El trato de su jefe inmediato				
14	Con su trabajo				
15	La libertad para hacer su trabajo				

Edad: menos 24 __ 25 - 35 __ 36 - 45 __ 46 - 55 __ 56 - 65 __ 66 - 75 __ más 75 __

Género: F __ M __

Sector de la empresa: Educación __ Salud __ Servicios __ Financiero __ Comercio __

Categoría de empresa: Pública __ Privada __

Tipo de contrato: Tiempo determinado __ Por temporada __ Tiempo indeterminado __ Otro __ ¿Cuál? _____

Cargo: Operativo __ Supervisor __ Directivo __ Docente __ Otro __ ¿Cuál? _____