XV Coloquio Internacional de Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación en Análisis organizacional

“Educación, Organizaciones e Instituciones en los Procesos de Transformación Nacionales”

Homenaje a James G. March

Análisis de la satisfacción laboral en la empresa DISTRIBUIDORA DE LA REGIÓN S.A. DE C.V. Tenosique Tabasco.

Mesa Temática: Procesos de Cambios e innovación en las organizaciones

Modalidad: Investigación concluida.

Nombre Completo del Autor(es) Karina del Carmen Ovando Gutiérrez [1], Rosa del Carmen Jiménez Arcos, Rossmery Jhoselin Reyes Vera, Lizbeth Garciliano Flores, Hardy Francisco Platas Rodriguez.

Correo Electrónico: karina_120498@outlook.com

Teléfono: 9341179455

Institución de Afiliación: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

Dirección Completa de la Institución: Carretera Tenosique-Estapilla Km. 1, 86901 Tenosique de Pino Suárez, Tab.

Código Postal: 86901/Ciudad: Tenosique, Tabasco /País: México

Guanajuato, Gto, México.

23 y 24 de mayo de 2019

Análisis de la satisfacción laboral en la empresa DISTRIBUIDORA DE LA REGIÓN S.A.DE. C.V. Tenosique Tabasco

Resumen

La satisfacción laboral es parte fundamental de una empresa ya que de esto deriva la productividad que puede tener el empleado satisfecho dentro de la organización tal y como lo mencionan algunos autores como Maslow (2003), Hezberg (1987), Ouchi (1985) entre otros. Con lo anterior, el presente trabajo analiza los índices de satisfacción laboral dentro de la empresa DISTRIBUIDORA DE LA REGIÓN DE LOS RÍOS S.A. DE C.V. del municipio de Tenosique, Tabasco, mediante un estudio cuantitativo descriptivo de corte transversal, utilizando las técnicas de observación, entrevista y cuestionario los cuales fueron adaptados a las necesidades de la empresa y dirigido a una población de 34 personas, las cuales laboran en la Distribuidora de la región de Tenosique, Tabasco y de las cuáles se obtuvo una base de datos que se analizó en el programa estadístico SPSS.De los resultados obtenidos se concluye que el 63.46% de los empleados se encuentran satisfechos en su trabajo, aunque cabe destacar que existe una mayor satisfacción en las mujeres. Esta información es relevante para la empresa por que a través de ella se puede mejorar la toma de decisiones, llevar un control de las actitudes que tienen los empleados en la realización de sus actividades correspondientes en su área laboral y así aumentar en la productividad y eficacia de la empresa.

Palabras clave

Desempeño, productividad, actitud positiva, comportamiento laboral, factor humano

[1] Especificar el autor responsable de la comunicación

Análisis de la Satisfacción Laboral en la empresa DISTRIBUIDORA DE LA REGIÓN S.A. DE C.V. Tenosique, Tabasco.

Introducción

Actualmente la satisfacción por parte de los colaboradores es una fuente fundamental para toda organización que busca dar un buen servicio o producto, por tal motivo las empresas se enfocan en tener al factor humano altamente capacitado y motivado para que se obtenga una mejor productividad laboral.

Para que una empresa contribuya con eficiencia a sus obligaciones con los empleados, accionistas y la sociedad, sus directivos deben generar una relación entre la organización y sus trabajadores que satisfaga las necesidades siempre cambiantes de ambas partes. (Sánchez Trujillo y Garcias Vargas, 2017)

El autor Spector (1997) define la satisfacción laboral como *"los sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su trabajo y diferentes aspectos del trabajo".*

Autores como Hernández Junco, Quintana Tápanes, Mederos Torres, Guedes Díaz, y García Gutiérrez (2008) la definen como la actitud del colaborador frente a su área de trabajo, es aquella sensación que el trabajador experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre sus necesidades y los fines que las reducen.

Para otros autores Anderson , Domsch, y Cascorbi (2007) la satisfacción laboral es *"un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del*

trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo"

Muchinsky (2002) define tres razones para investigar sobre Satisfacción Laboral.

La primera es la razón Social: en el sentido de que, como nación, valoramos la libertad individual, el crecimiento personal y la "oportunidad". Y es que creemos que toda persona tiene derecho a un trabajo que le satisfaga y recompense.

La segunda es la razón Funcional: ya que los sentimientos de satisfacción altos se asocian a niveles determinados de variables como ausentismo, rotación y rendimiento. Si queremos un ausentismo y una rotación menor y un mejor rendimiento, el aumentar la satisfacción laboral puede ser un medio para conseguir dichos objetivos.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, la siguiente investigación procuró seguir el objetivo de saber cuál es el nivel de satisfacción de los empleados de la empresa. Del mismo modo, la dirección tendrá una herramienta (la investigación realizada) que ayude u oriente de forma más eficaz la situación laboral de los trabajadores con el fin de incrementar la calidad de servicio y maximizar la productividad.

Hoy en día, muchas empresas buscan maneras para mejorar su productividad y generar mayores ingresos, sin embargo; no toma en cuenta al factor humano ya que es una parte fundamental para que toda empresa funcione adecuadamente.

Nunca se debe evadir la importancia del factor humano en el camino de la excelencia. Es el capital más valioso. Sólo con una buena dirección de las personas conseguiremos mejorar los procesos y la rentabilidad sostenida. Es un hecho por todo

conocido que, si la persona está satisfecha, trabaja mejor, rinde más, aporta más ideas, se implica en el proyecto. A la hora de establecer objetivos de mejora, es vital partir de las personas y del valor que pueden aportar a la organización Saldise (2004).

Existen varias teorías que nos llevan a determinar la satisfacción de los colaboradores en una organización, la primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la Teoría de los Dos Factores, Dessler(1987), que ha estimulado gran expectativa, por ello muchos autores han intentado comprobar, como rebatir su validez.

Los resultados de los estudios realizados por Herzberg a diferentes empresas sobre la satisfacción laboral nos permiten indagar más sobre nuestra investigación, en los cuales se encuentran los factores intrínsecos y extrínsecos.

Factores de Higiene, o Mantenimiento (intrínsecos)

Los factores que son causantes de la insatisfacción no están directamente relacionados con las tareas profesionales o sus contenidos. Se refieren, más bien, al entorno que rodea al empleado mientras desarrolla sus actividades, tales como:

Condiciones físicas y ambientales en que se desarrolla la tarea.

- Salario.
- Políticas de la empresa.
- Estilo de dirección.
- Relaciones entre la dirección y los trabajadores.

- Status.
- Seguridad.

Factores Motivadores (extrínsecos)

Por otra parte, los factores extrínsecos son causa de satisfacción y se relacionan con las del puesto de trabajo y tareas a desarrollar en él, refiriéndose a motivos sociales. Producen un efecto positivo en la motivación y un incremento de la productividad y eficacia en la realización de sus actividades. Estos factores son:

- Rendimiento y éxito.
- Reconocimiento.
- Responsabilidad.
- Desarrollo y crecimiento.
- Trabajo desafiante, que suponga un reto.

Cuando estos factores son óptimos, se incrementan la satisfacción y la motiva-ción laboral. Cuando son precarios, la satisfacción está ausente, aunque esto no quiere decir que exista insatisfacción.

Por otra parte, se encuentra Maslow, (2003), en su teoría de las necesidades humanas donde se formuló cinco necesidades que para él son esenciales en el funcionamiento del ser humano.

1. **Las necesidades fisiológicas.** Estas incluyen las necesidades que tenemos de oxígeno, agua, proteínas, sal, azúcar, calcio y otros minerales y vitaminas. También se incluye aquí la necesidad de mantener el equilibrio del PH (volverse demasiado ácido o básico nos mataría) y de la temperatura (36.7 ºC o cercano a él). Otras necesidades incluidas aquí son aquellas dirigidas a mantenernos activos, a dormir, a descansar, a eliminar desperdicios (CO_2, sudor, orina y heces), a evitar el dolor y a tener sexo. ¡Menuda colección!
2. **Las necesidades de seguridad y reaseguramiento.** Cuando las necesidades fisiológicas se mantienen compensadas, entran en juego estas necesidades. Se deben hallar cuestiones que provean seguridad, protección y estabilidad. Incluso se podría desarrollar una necesidad de estructura, de ciertos límites de orden.
3. **Las necesidades de amor y de pertenencia.** Cuando las necesidades fisiológicas y de seguridad se completan, empiezan a entrar en escena las terceras necesidades. Se empezará a tener necesidades de amistad, de pareja, de niños y relaciones afectivas en general, incluyendo la sensación general de comunidad. Del lado negativo, pueden ser susceptibles a la soledad y a las ansiedades sociales.
4. **Las necesidades de estima.** A continuación, empezamos a preocuparnos por algo de autoestima. (Maslow, 2003) describió dos versiones de necesidades de estima, una baja y otra alta.

- La baja es la del respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, apreciación, dignidad e incluso dominio.
- El alta comprende las necesidades de respeto por uno mismo, incluyendo sentimientos tales como confianza, competencia, logros, maestría, independencia y libertad.

5. **Necesidades de auto-realización:** son las más elevadas encontrándose en la cima de la jerarquía; responde a la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona “nació para hacer”, es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica; de esta forma una persona que está inspirada para la música debe hacer música, un artista debe pintar, y un poeta debe escribir.

En los países modernos, la mayoría de nosotros tenemos lo que necesitamos en virtud de nuestras necesidades fisiológicas y de seguridad. Por fortuna, casi siempre tenemos un poco de amor y pertenencia, ¡pero es tan difícil de conseguir en realidad!

Que se debería de motivar a los individuos para satisfacer cualquier necesidad que sea más poderosa para ellos. Hace referencia a la satisfacción laboral como un aspecto de suma importancia para mejorar el nivel de vida de los individuos dentro de la empresa, un trabajador motivado mejora su desempeño y rendimiento.

Para Talavera Pleguezuelos (1999) la organización bajo el modelo de Teoría X ha prevalecido por mucho tiempo y ha sido bajo muchas situaciones muy efectivo en

tiempos pasados, pudiendo explicar el comportamiento humano de solamente algunas personas que son miembros de organizaciones. De todas maneras, no es fácil la transición de un modelo X a un modelo Y donde el personal se caracteriza por mayor grado de autonomía al tener los gerentes supuestos básicos muy distintos de los que se han mencionado más arriba. En la medida que los grupos staff se orienten a prestar servicios a todos los niveles gerenciales (en oposición a estar al servicio de la dirección superior de la empresa). Desafortunadamente la mayor parte de las veces las funciones staff y sus respectivos miembros prefieren responder y relacionarse directamente con la cúspide organizacional y no proporcionan servicios a otros; cuando excepcionalmente se relacionan con otras unidades de línea lo hacen bajo las prácticas de la Teoría X como auditores, controladores o inspectores.

Según el autor, Ouchi, (1985)" la productividad se logra al implicar a los trabajadores en el proceso" lo cual es considerado la base de su teoría. Teoría Z es el nombre dado a la llamada “Escuela japonesa” popularizada durante el “boom” económico y con la Teoría Y, la cual asume que el trabajo es natural y debe ser una fuente de satisfacción incentivando las necesidades psicológicas del hombre, la Teoría Z se enfoca en incrementar la apropiación y amor del empleado por la compañía, por medio de un trabajo de por vida, con gran énfasis en el bienestar del empleado, tanto dentro como fuera de su trabajo. De acuerdo al Dr. William Ouchi, su principal defensor, la administración de la Teoría Z tiende a promover los empleos fijos, la alta productividad y alta satisfacción y moral en los empleados.

La conclusión principal de Ouchi es que la elevada productividad se da como consecuencia del estilo directivo y no de la cultura, por lo que él considera que sí es

posible asimilar como aportaciones japonesas sus técnicas de dirección empresarial y lograr así éxito en la gestión de las organizaciones. Sin embargo, reconoce que los elementos culturales influyen en el establecimiento de una filosofía corporativa congruente con los principios de su teoría Ouchi (1985).

Y por último tenemos modelos de expectativas, que menciona Hellriegel Don (1998) que tratan de dar un énfasis de relación entre el desempeño, motivación y la satisfacción.

Por su parte tenemos al modelo de Vroom, este modelo busca explicar en qué forma toman los individuos decisiones. Sostiene que la motivación, el desempeño y la satisfacción laboral dependen del grado de certeza de que un mayor esfuerzo dará los resultados deseados.

El modelo de Vroom se basa en tres supuestos:

- Las fuerzas existentes dentro de los individuos y aquellas otras presentes en su situación de trabajo se combinan para motivar y determinar el comportamiento.
- Los individuos toman decisiones conscientes acerca de su conducta.
- La selección de un curso de acción determinado depende de la expectativa de que cierta conducta de uno o más resultados deseados en vez de resultados indeseables.

Así como también podemos hacer mención del Modelo de expectativas de (Porter-Lawler, Hellriegel Don, 1998) el cual sostiene que la satisfacción laboral es el resul-

tado más que la causa de desempeño. Diferentes niveles de desempeño desembocan en diferentes retribuciones, este produce a su vez diferentes niveles de satisfacción laboral. Así, dependiendo de su desempeño, el empleado recibirá diferentes retribuciones a su esfuerzo, por lo que tendrá diferentes grados de satisfacción laboral.

Método

- Tipo de estudio

Se realizó un estudio cuantitativo descriptivo de corte transversal, mediante un cuestionario adaptado a las necesidades de la empresa, dirigido a todos los colaboradores de la distribuidora de la región de Tenosique, Tabasco.

- Alcance

Se realiza un alcance de estudio descriptivo debido a que se analizaron cada uno de los resultados obtenidos durante el levantamiento de los datos. Siguiendo el objetivo de analizar los factores que intervienen en la satisfacción laboral en los trabajadores de empresa DISTRIBUIDORA DE LA REGIÓN S.A. DE C.V del municipio de Tenosique.

- Diseño

El tipo de diseño de la investigación ha sido de manera cuantitativa, donde se basa de estudios previos a teorías o creencias. La información es de carácter subjetiva, lo que permite medir la satisfacción laboral dentro de los colaboradores de la organización.

- Población

La población estudio se integró por un total de 34 colaboradores incluyendo a los administrativos. Se realizó un censo que ayudo analizar los resultados más exactos y verídicos de nuestra interrogante.

- Instrumento

El método utilizado en la investigación se basa en el cuestionario de satisfacción laboral es s20/23 Melià y Peiró (1998), consta de 2 partes de preguntas: alternativas con una escala de Likert y la otra descriptiva; la primera sección consta de 30 preguntas a partir de una escala de 6 posibles respuesta, y por último esta la sección de 9 preguntas abiertas.

Para la realización de esta investigación se seleccionó el instrumento a aplicar y se calculó la fiabilidad y validez del mismo, se determinó el cronograma de aplicación y se hizo llegar un escrito a la empresa. La aplicación del instrumento se realizó en las distintas áreas de la organización. Una vez obtenida la información con todos los datos se procedió a la enumeración de las encuestas y con esto se llevó a cabo la construcción de una base de datos en una hoja de Excel y la tabulación de los datos, posteriormente se analizaron estadísticamente mediante el programa estadístico SPSS.

Análisis y Resultados

***Tabla 1**.*

Estadística de fiabilidad

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.977	27

Fuente: en base a los resultados obtenidos

Como se puede observar el índice de alfa fue excelente, de acuerdo a la metodología establecida por Newbert (2008) la metodología señalada se realizó para los ítems de esta dimensión dando como resultado un puntaje promedio que representa el nivel de satisfacción de acuerdo a la combinación de ítems (situación laboral, salario, espacio de trabajo, comunicación entre compañeros, entre otras.). Luego, a través del rango de aceptación de Likert se logró determinar un resultado más certero.

Tabla 2

Sexo

Sexo

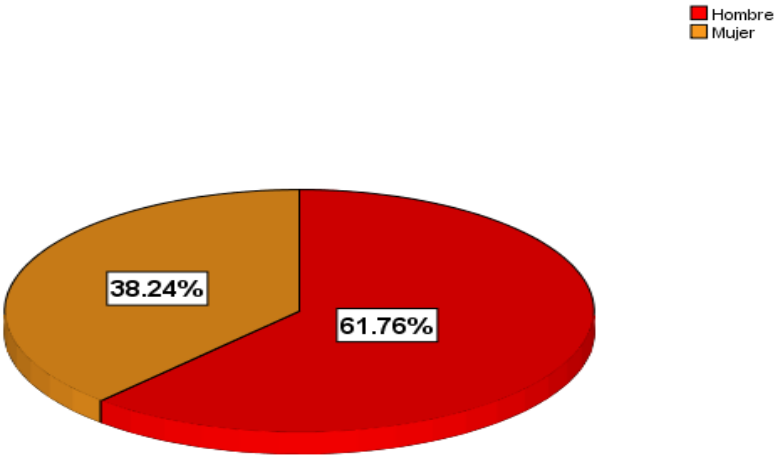
		Frecuen-cia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	21	61.8	61.8	61.8
	Mujer	13	38.2	38.2	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

Fuente: en base a resultados obtenidos

Con base a los aspectos analizados que integraron al factor satisfacción, la cual cuenta con una frecuencia de 34 colaboradores, se obtuvo como resultado que 61.8% son hombre y 38.2 son mujeres, teniendo así el total de 100% de los colaboradores. Lo cual indica que existen más hombres laborando en la empresa.

Grafica 1.

Distribución de sexo



Fuente: Elaboración propia en base a resultados

En la gráfica 1 se observa de manera general los resultados de cada frecuencia.

Con un 38.24% de los resultados son hombres los que sobresalen en la empresa.

Seguidamente y con un 61.76% de los resultados son mujeres.

Tabla 3.
Edad

Edad.

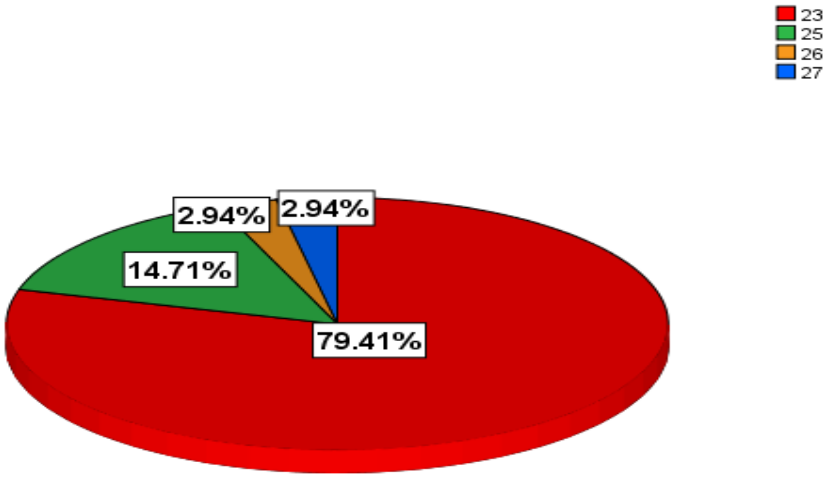
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	23	27	79.4	79.4	79.4
	25	5	14.7	14.7	94.1
	26	1	2.9	2.9	97.1
	27	1	2.9	2.9	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

Fuente: en base a resultados obtenidos

Posteriormente en la tabla 3 se analiza e identifican las edades de los trabajadores; la primera edad es de 23 años que cuenta con 27 personas y lo cual representa el 79.4%, seguidamente la edad de 25 años con 5 personas y que representa el 14.7 %, la tercera edad de 26 años cuenta con 1 persona, representando el 2.9% y por último la edad de 27 años cuanta con 1 persona que igualmente representa el 2.9 %.

Grafica 2.

Edades



Fuente: elaboración propia en base a resultados

En la gráfica 2 se muestra de manera general cada una de las edades representadas con sus respectivos porcentajes. La edad que más se destaca es 23 años, con un promedio de 79.41% del total. Las edades más rezagadas son 26 y 27 lo cual representa el 2.9% de la totalidad.

Tabla 4.

Situación laboral

Situación laboral

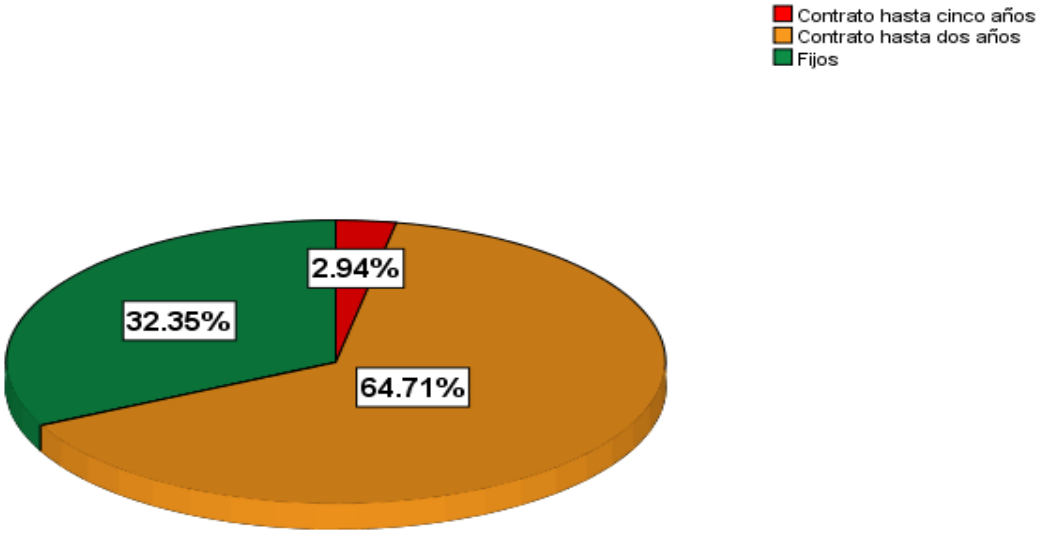
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Contrato hasta cinco años	1	2.9	2.9	2.9
	Contrato hasta dos años	22	64.7	64.7	67.6
	Fijos	11	32.4	32.4	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia en base a resultados

En cuestión de situación laboral se analizaron las diferentes formas de contratos, donde los más destacados son los contratos hasta por dos años con un índice del 64. 7 %. El resto es representado por un 32.4% en los contratos fijos y un 2.9% por contratos de cinco años.

Grafica 3.

Situación laboral



Fuente: elaboración propia en base a resultados

La grafica 3 representa de manera general las formas de contrato que existe en la empresa distribuidora de los ríos, el 100 % es distribuido en tres formas:
Contrato hasta por cinco años: 2.94%, Contrato hasta por 2 años: 32.25%, Contrato fijo: 64.71%.

Tabla 5.

Nivel de satisfacción laboral

RANGO DE ACEPTACIÓN DE UNA ESCALA DE LIKERT

NIVEL DE LIKERT	SIGNIFICADO	RANGO
1	MUY INSATISFECHO	0 - 17
2	BASTANTE INSATISFECHO	18 - 33
3	ALGO INSATISFECHO	34 - 50
4	**ALGO SATISFECHO**	**51 - 67**
5	BASTANTE SATISFECHO	68 - 83
6	MUY SATISFECHO	84 - 100

En base al cálculo realizado del total de respuesta sobre las dimensiones se obtuvo un resultado del 63.46% De acuerdo con el rango de aceptación de Likert el porcentaje se encuentra en un nivel 4 el cual significa que los colaboradores se encuentran algo satisfechos.

Tabla 6

Calculo de promedio

Calculo de promedio	
Valor de la dimensión	6120
Valor obtenido	3884
%	=6120*100/3884= 63.46

Fuente: Basado en resultados obtenidos

De acuerdo a la tabla 6, se observa que el porcentaje obtenido del promedio de los valores de la variable de Satisfacción laboral fue del 63.46% lo que en un nivel de rango de aceptación de likert corresponde a algo satisfecho. Para su determinación fue necesario realizar una sumatorio de los puntajes obtenidos por cada uno de los cuestionarios, luego se realizó un cálculo de valor máximo y mínimo de los cuestionarios y con ello determinar una regla de tres obteniéndose un porcentaje de aceptación.

Tabla 7.

Nivel de satisfacción vs Genero mujer

Prueba de chi – cuadro			
	Valor	gl	significación asintonica(bilateral)
Chi cuadrado de perason	29.621. [a]	30	.485

Fuente: En base a resultados obtenidos

Nivel de satisfacción vs hombre

Prueba de chi – cuadro			
	Valor	gl	significación asintonica(bilateral)
Chi cuadrado de perason	34.000. [a]	30	.281

Conforme al análisis de Chi Cuadrada de Pearson se logró determinar que el puntaje obtenido se encuentra por arriba del 5% de aceptación o en su caso del 0.05 de significación asintótica al ser un valor de 0.485 para el género femenino y un valor de 0.281 para el caso de los masculinos. Para ello se establecieron las siguientes hipótesis.

Hipótesis:

- H1: Las mujeres tienen mayor satisfacción laboral que los hombres
- H0: Las mujeres no tiene mayor satisfacción laboral que los hombres

Como se mencionó en líneas anteriores, las hipótesis desarrolladas ayudaron a cumplir el objetivo del estudio. De esta manera, se comprueba que las mujeres tienen mayor índice de satisfacción al tener mayor puntaje de correlación entre ambos resultados de Chi-Cuadrada de Pearson.

Conclusión

El objetivo de la presente investigación fue analizar la satisfacción laboral en la empresa distribuidora de la región de los ríos S.A. DE C. V de la Zona centro del Municipio de Tenosique, Tabasco. Lo expuesto en el estudio demuestra que la satisfacción de los colaboradores es considerada parte fundamental en el desempeño y productividad. Sin embargo, en los hallazgos empíricos se encontraron factores que influyen entre la satisfacción y organización. Es decir, es prioritario que el empleado este satisfecho con el entorno en el cual se desempeña, así como lograr acuerdos internos de comunicación entre los propietarios y colaboradores por supuesto escuchar y atender las necesidades.

En el análisis cuantitativo se refuerza parte del resultado mencionado al mostrar el índice significativo de .977** entre las variables consideradas en los ítems. Se concluye que la distribuidora de la región S.A. DE C.V de la zona centro del municipio de Tenosique ha desarrollado satisfacción intermedia por lo cual deberá continuar e incluso mejorar las estrategias implementadas para una constante competitividad debido a la constante llegada de nuevas empresas a la ciudad.

Lista de referencias

Anderson , M., Domsch, M., & Cascorbi, A. (2007). Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots. *Journal of Labor Research, 28*(4), 714-734. doi:0.1007 / s12122-007-9010-5

Dessler, A. (1987). Neptune challenge. *Geophysical reserarch letters*(14). doi:10.1029/GL014i00p00889. issn: 00-8276

Hellriegel Don, J. (1998). En Thomson (Ed.), *administracion* (pág. 470). Mexico.

Hernández Junco, V., Quintana Tápanes, L., Mederos Torres, R., Guedes Díaz, R., & García Gutiérrez, B. (8 de marzo de 2008). *Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio.* Obtenido de http://bvs.sld.cu/revistas/mil/vol38_1_09/mil07109.htm

Maslow, A. (2003). Teorías de la personalidad. *Journal of Humanistic Psychology*. Obtenido de https://webspace.ship.edu/cgboer/maslowesp.html

Mcgregor, D. (1960). The Human Side of Enterpris. *en Management*. Obtenido de http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos

Melià, J. L., & Peiró, J. M. (1998). Cuestionarios de Satisfacción Laboral. *Psicología de la Seguridad*, 2-5. Obtenido de http://www.uv.es/seguridadlaboral

Muchinsky. (2002). Razones sobre satisfacion laboral. *revista cientifica administrativa*, 30-35.

Newbert, S. (2008). Value, Rareness, Competitive, Advantage, And Performance: A Conceptual - Level Empirical Investigation Of The Resources- Based View Of The Firm. *Strategic Management Journal*, 745–768. doi:10. 1002/smj. 686

Ouchi, W. G. (1985). Cómo pueden las empresas hacer frente al desafío japonés. *Lo que se puede aprender del Japón*, 11-95. Obtenido de http://sgpwe.izt.uam.mx/

Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la investigación* (A. Rubeira ed.). Editorial Shalom 2008.

Saldise, F. S. (2004). La importancia de las personas: El factor humano es un aspecto fundamental en cualquier organización. *Dialnet*, 80-81. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=891323

Sánchez Trujillo, M. P., & Garcias Vargas, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica, 2*(22), 161-166.

Spector, P. (1997). job satisfaction: application, assessment,causes and consequences. En P. Spector. CA, USA.

Talavera Pleguezuelos, C. (1999). Calidad total en la administracion publica. *Union iberoamericana de municipalistas* .