

.Satisfaction and work climate in the company Ferremateriales Celis

Hernández Alvarado, Ruth; Varela Rodríguez, Víctor Manuel;
Guzmán Frías, Carlos

Ruth Hernández Alvarado ORCID
lruthmx@yahoo.com.mx
Universidad Autónoma de Nayarit, México
Víctor Manuel Varela Rodríguez ORCID
victor.varela@uan.edu.mx
Universidad Autónoma de Nayarit, México
Carlos Guzmán Frías ORCID
carlos.guzman@uan.edu.mx
Universidad Autónoma de Nayarit, México

Diagnóstico FACIL Empresarial Finanzas Auditoria
Contabilidad Impuestos Legal
Universidad de Guadalajara, México
ISSN: 2007-2147
ISSN-e: 2683-1481
Periodicidad: Semestral
núm. 1, 2023
facil.udg@gmail.com

Recepción: 03 Agosto 2023
Revisado: 03 Agosto 2023
Aprobación: 23 Agosto 2023
Publicación: 02 Octubre 2023

URL: <http://portal.amelica.org/amelijournal/522/5224620004/>

DOI: <https://doi.org/0.32870/dfe.vi20.430>

Resumen: Para estudiar la satisfacción laboral es preciso partir del conocimiento de las necesidades humanas y de cómo actúan sobre la conducta. Siendo así que, en muchas organizaciones, no le dan la importancia requerida a la satisfacción laboral, lo perciben como un gasto y no como una inversión entre sus colaboradores, sin embargo, es de suma importancia ya que, si todas las organizaciones se preocupan por brindar oportunidades de crecimiento, los colaboradores tendrán el deseo de desempeñar mejor cada una de sus funciones o responsabilidades y sobre todo realizarlo con eficiencia y eficacia, logrando con ello un impacto positivo en la productividad.

La productividad del factor humano es un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas de la organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora.

Por lo tanto, es importante darle prioridad a la satisfacción laboral, con el objetivo de que el colaborador se sienta satisfecho, valorado y reconocido por el trabajo que realiza, dado que esto representa una variable económica que impacta directamente en la productividad.

Palabras clave: Satisfacción, Clima laboral, Empresas, Productividad.

Abstract: To study job satisfaction, it is necessary to start from the knowledge of human needs and how they act on behavior. Being so, in many organizations, they do not give the required importance to job satisfaction, they perceive it as an expense and not as an investment among their collaborators, however, it is of the utmost importance since, if all organizations care about Provide opportunities for growth, employees will have the desire to better perform each of their functions or responsibilities and above all do it efficiently and effectively, thereby achieving a positive impact on productivity.

The productivity of the human factor is a key element for the achievement of the objectives of the organizations, of its economic performance and for its permanence in time, for which the quality of its human resources, the work systems, the policies of the organization and its culture are vital to its sustainability and improvement.

Therefore, it is important to give priority to job satisfaction, with the aim that the employee feels satisfied, valued and recognized for

the work they do, since this represents an economic variable that directly impacts productivity.

Keywords: Satisfaction, Work environment, Companies, Productivity.

Justificación

El objetivo inicial de esta investigación es establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano; evaluar el nivel de satisfacción que tienen los empleados, así como explicar la importancia de que el personal rinda como la empresa desea y se sienta satisfecho con su trabajo; además de los efectos que conlleva esto en la productividad para finalizar proponiendo estrategias que contribuyan a elevar el nivel de satisfacción del recurso humano que repercutirá en la productividad de los empleados.

Para ello es importante identificar los conceptos de las dos variables de estudio, primero, la satisfacción laboral, es un resultado de factores tanto internos como externos, entre ellos se puede mencionar la motivación, el desarrollo profesional del personal, la identificación y pertenencia en la organización, entre otros. Es por eso que es de vital importancia velar por la satisfacción de los colaboradores, ya que esto reflejará en resultados positivos para la organización. Segundo, la productividad que es un resultado entre eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo individual y organizacional.

Una empresa es un agente económico que, al utilizar recursos o factores de producción, trabajo, capital, técnica, materiales, instalaciones y maquinas, entre otros, ordenados según ciertas normas sociales y tecnológicas, los transforma en bienes y servicios o en otros recursos y tiene como fin lograr objetivos de tipo económico. La corriente económica neoclásica utiliza el concepto de productividad para analizar el desempeño de las empresas, con respecto a los factores de producción.

Señala que la capacidad de producción se observa a partir del uso y aprovechamiento de cada uno de los factores de producción o mediante la combinación de varios, lo que da como resultado un índice llamado productividad. Define productividad como el aumento o disminución de los rendimientos, por la variación de cualquiera de los factores que intervienen en la producción.

El aumento en la productividad deriva del uso eficiente de los recursos, por lo que las empresas recurren a varias vías para lograrlo, entre otras, fomentar la creatividad e innovación, incrementar la motivación y participación del trabajador, formar y capacitar al elemento humano en el uso de la tecnología para facilitar el trabajo, realizar menos esfuerzo y producir más para mejorar los métodos de trabajo y hacerlos más eficientes.

La gerencia no debe olvidar que trata con seres humanos, individuos con aspiraciones, necesidades, logros, que no pueden ser ignoradas, se debe al contrario estar atento, proporcionar estímulos que permitan que el trabajador se sienta reconocido, no como un objeto más de producción, sino como alguien que aporta sus conocimientos, habilidades, de tal forma que se beneficien todos los que integran el equipo de trabajo que genera la productividad.

El trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial.

Por lo anteriormente expuesto, determinar el grado de influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano de la empresa Ferremateriales Celis, constituirá un aporte muy valioso, aportación que permitirá a la alta dirección la consideración y en su caso la adopción de estrategias adecuadas que tiendan a incrementar el nivel de satisfacción en el puesto de cada trabajador, el mejoramiento continuo del ambiente laboral en el que se desarrollan, el perfeccionamiento de la relación empresa-trabajador y que cada empleado logre el mejor nivel de productividad en su trabajo.

Planteamiento del problema

Actualmente las empresas tienen como objetivo principal ser exitosas y competitivas y son las personas las encargadas de llevar a la organización al éxito y a las metas deseadas, es importante darle el primer lugar al recurso humano, elegir estrategias que les permitan sentirse satisfechos, valorados y reconocidos por el trabajo que realizan.

La satisfacción laboral es sin duda alguna una de las mayores herramientas para un negocio, ésta se produce cuando los empleados se sienten una parte importante de la empresa, al tiempo que se sienten recompensados por sus esfuerzos. El reto está en crear condiciones y un ambiente de trabajo que favorezca la satisfacción laboral de los trabajadores y, por tanto, aumente su productividad.

Al tener en cuenta que la productividad es una relación entre eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo individual y organizacional, es necesario que los directivos brinden un seguimiento adecuado, y buscar las mejoras en el nivel de satisfacción del personal y la identificación con la empresa ya que en muchas oportunidades las organizaciones descuidan los factores internos y externos que mantienen satisfecho al personal y como consecuencia se tienen situaciones difíciles para la organización, tales como, irresponsabilidad, falta de compromiso, rotación del personal, ausentismo, entre otros.

Brindando un adecuado seguimiento y dándole la importancia que se merece la satisfacción laboral, la productividad será mayor para la organización y ésta al comprometerse en la búsqueda de mejora continua, obtendrá colaboradores satisfechos y productivos que ayudarán a cumplir las metas y objetivos que se trace.

Por lo anteriormente señalado, resulta de gran interés determinar cómo influye la satisfacción laboral en la productividad de la empresa Ferremateriales Celis.

Determinar el grado de influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano de la empresa Ferremateriales Celis, mediante la implementación de instrumentos de medición, que permitan diseñar las estrategias

necesarias para lograr la satisfacción laboral en los empleados y por consiguiente los niveles de productividad sean óptimos.

Objetivos específicos

Conocer el grado de satisfacción laboral actual existente en los empleados de Ferremateriales Celis.

- Describir la relación existente entre el grado de satisfacción laboral y la productividad en Ferremateriales Celis.
- Proponer estrategias para un mejoramiento continuo de la satisfacción laboral en los empleados de Ferremateriales Celis.

Fundamentación teórica

Las relaciones humanas han existido desde tiempos inmemorables, sin embargo, los estudios formales del comportamiento humano son relativamente nuevos. Antes de la Revolución industrial la gente trabajaba sola o en grupos pequeños y sus relaciones de trabajo se resolvían con facilidad. En los inicios de esta revolución las condiciones de trabajo eran duras e inhumanas, la gente laboraba de sol a sol en condiciones intolerables de enfermedad, suciedad, peligro y escasez de recursos; tenían que trabajar de esta manera para poder sobrevivir, razón por la cual les quedaba poco tiempo para aumentar las satisfacciones derivadas del empleo. Esta situación no mejoraba, pero para el siglo XIX se logró el progreso de las condiciones laborales de los empleados. La industria creó un excedente de bienes y conocimientos que proporcionó a los empleados salarios más elevados, horarios más breves y más satisfacción en su trabajo. En este nuevo ambiente industrial Robert Owen, propietario de una fábrica fue uno de los primeros en hacer hincapié en las necesidades humanas de los trabajadores.

En el siglo XX, la administración de las grandes industrias sólo se interesaba en la productividad, pero a través de los años diversos estudiosos como Maslow, Herzberg, y Taylor, se interesaron por el individuo y las relaciones humanas: estudios como los de Elton Mayo y Douglas Mac Gregor demuestran el impacto del comportamiento del personal dentro de las empresas, marcando una nueva dimensión de estudio de diversos autores conjuntamente con directivos preocupados por la permanencia, desarrollo y crecimiento de sus organizaciones. Derivado de lo anterior, la satisfacción en el trabajo es un tema que ha tenido un auge importante dentro de la psicología del trabajo y las organizaciones, de gran interés por comprender la satisfacción-insatisfacción laboral. Como menciona Muchinsky (2002) en su libro *Psicología aplicada al trabajo*: “una vida laboral de alta calidad contribuye a una productividad mayor de la organización y la salud emocional del individuo”.

Hoy en día la satisfacción laboral ha sido uno de los temas de estudio más abordados, tomando gran importancia para todas las organizaciones, ya sean públicas o sociales. Las teorías humanísticas sustentan que el empleado satisfecho es aquel que satisface sus necesidades psicológicas y sociales en el empleo, y, por consecuencia, suele poner mayor atención y dedicación a sus labores.

Estudios acerca de la satisfacción laboral y productividad

A continuación se presentan, a manera de antecedentes, algunos criterios de diversos autores que han realizado estudios relacionados a las dos variables principales consideradas en el presente estudio.

(Gutiérrez, 2005), en la investigación sobre satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga internacional, se propuso identificar las teorías de motivación que se emplean en la empresa de transporte de carga internacional de acuerdo a la opinión de los empleados de nivel medio, el estudio se realizó con cinco departamentos de la organización.

Utilizó una escala de Likert, con un diseño descriptivo, por lo cual concluyó que las teorías de motivación que se cumplen en la empresa de transporte de carga internacional son las de Maslow, Herzberg, McClelland, y las de las expectativas y el modelo, de Porter y Lawler. Estableció que los indicadores de realización, responsabilidad y progreso son cumplidos por la empresa. Asimismo, que sobre la teoría de McClelland los empleados cubren las necesidades de logro, poder y más de la mitad de los empleados cubre la necesidad de afiliación. Por lo anterior, recomendó continuar con la aplicación de las teorías motivacionales que actualmente se emplean dentro de la organización para alcanzar así la satisfacción laboral.

Medina (2008), en el artículo “Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa”, publicado en la Revista de Administración Pública, explica que al centrar el interés en la distribución de valor a los trabajadores en función de las expectativas que estos tienen, surgen dos variables, la insatisfacción y la satisfacción laboral, que están directamente relacionadas con la motivación, independientes en su génesis, pero que interactúan. Recalca que si se cuenta con personal motivado, existe mayor probabilidad de aportar al incremento del valor económico, por lo que es fundamental analizar estas dos variables, asimismo señala que existe una variedad de autores que tratan sobre la motivación del personal, entre los que destaca Maslow con la teoría de jerarquía de las necesidades, cuyo aporte es fundamental para comprender estas necesidades en relación con las expectativas de los individuos.

Concluye que en la medida que el trabajador esté motivado y satisfecho, contribuirá con mayor eficiencia y eficacia al logro de los objetivos organizacionales, lo cual debiera implicar una mejora en los resultados de la empresa y, en definitiva, en un aporte al incremento en el valor económico de la compañía.

Álvarez (2010), en el estudio descriptivo sobre satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior en Guatemala, realizado con 90 sujetos, tanto de género masculino como femenino, utilizó un cuestionario de 14 preguntas, profundizó en factores importantes para la satisfacción como el crecimiento profesional, el sentirse parte de la institución, el ser reconocido por las metas alcanzadas y la estabilidad laboral como aspectos que influyen altamente en la satisfacción laboral.

Con base en los resultados, concluye que dentro del personal administrativo existe un alto nivel de satisfacción de los colaboradores técnicos y secretariales administrativos de la institución, además de la satisfacción en el género femenino,

esta encierra aspectos importantes dentro de la organización tales como: sentirse parte de la organización, ser tomado en cuenta, mejor comunicación con jefes inmediatos en comparación con el género masculino, asimismo la antigüedad no es un factor vital para la satisfacción laboral de los colaboradores.

Por lo anterior recomendó el seguimiento adecuado de los diferentes programas o proyectos de integración motivacionales para los jefes inmediatos y sus subalternos.

Garoz (2007), en el artículo “El mercado de trabajo, los salarios y la productividad”, explica que la productividad es uno de los factores determinantes en la capacidad de competir de las empresas. El mercado de trabajo fija uno de los condicionantes fundamentales de esa capacidad de competir, la duración de la jornada de trabajo y su valor.

La fijación del número de horas de trabajo en las empresas es un elemento de primer orden para el cálculo de la productividad, pese a lo que pudiera parecer tan importante, es la cantidad de horas trabajadas como la forma que toma su distribución a lo largo del año. Uno de los elementos del incremento de productividad, viene de la mano de la desregulación de la jornada de trabajo, acoplándola de manera eficaz a los ciclos productivos y periodos punta de mayor actividad de las empresas.

No se trata de trabajar el mayor número de horas, se trata de racionalizar los tiempos de permanencia en el puesto de trabajo, ésta es una cuestión crucial para entender el concepto de productividad en lo que al costo laboral se refiere.

La negociación colectiva se inclina por el ajuste de la jornada de trabajo en cómputo anual y aunque actualmente se respetan las 40 horas de trabajo semanales en promedio, se confeccionan calendarios individuales con la jornada orientada a maximizar la producción según las necesidades a lo largo del año.

Es necesario desterrar el viejo hábito del estar por estar, la presencia en el puesto de trabajo durante muchas horas no presupone productividad alguna, al contrario, a veces oculta disfunciones y carencias profundas en la organización del trabajo. Fuentes Navarro (2012) en su tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos de organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala) concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de recursos humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.

Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos, los empleados de la delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que su entorno de trabajo es agradable y el organismo judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del Estado.

Descripción del método

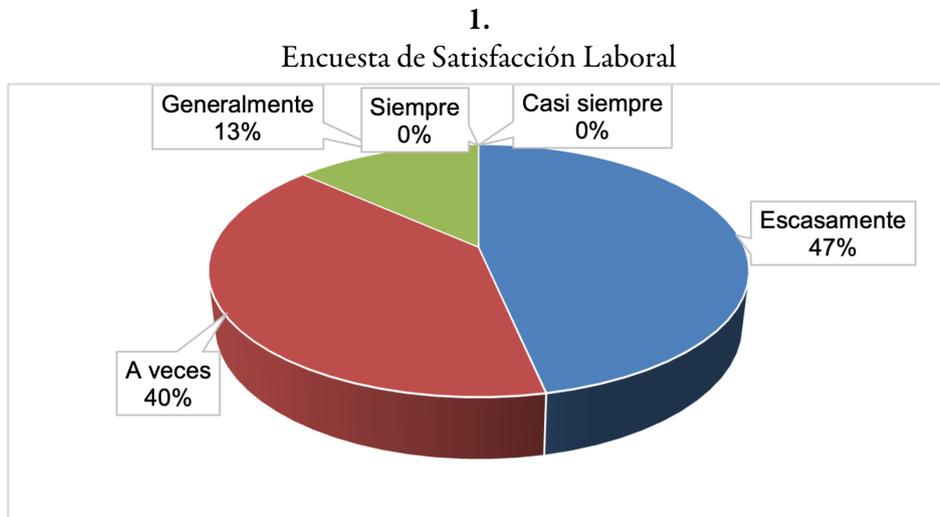
El presente estudio es de tipo descriptivo que según Achaerandio (2000) se refiere a que la investigación descriptiva, estudia, interpreta y refiere lo que aparece (fenómenos). Es un campo de estudio muy amplio; utiliza relaciones,

correlaciones, variables independientes y dependientes. Este tipo de investigación hace uso de todos los pasos científicos para la obtención de datos, desde el ordenamiento, tabulación, interpretación y evaluación de los mismos.

Aunado a la investigación descriptiva que pretende explicar por un lado el nivel de satisfacción laboral en los empleados de Ferremateriales Celis y medir su nivel de productividad donde se incluye un análisis descriptivo e inferencial.

Así pues, este tipo de investigación nos permitirá lograr el objetivo general de la presente investigación que es determinar el grado de influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano de Ferremateriales Celis.

Los datos que a continuación se presentan fueron obtenidos en tiempo real y a su vez capturados en una hoja de cálculo de Excel, para su posterior análisis e interpretación. Cabe señalar que la población que fue sometida a estudio corresponde al total de colaboradores de la empresa y la misma está compuesta por 30 trabajadores, quienes contestaron las preguntas que se plantearon en la encuesta de satisfacción laboral y productividad respectivamente.

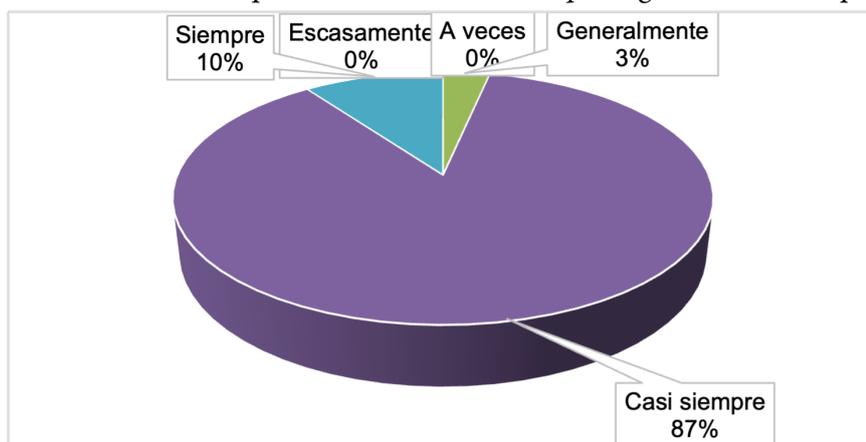


Se identifica con la misión y visión de la empresa
Aplicación de encuestas. Elaborado por: Joseline Guadalupe Caro Uribe.

El personal manifiesta no estar identificado con la misión y visión de la empresa, pues el 47% de los encuestados dice que escasamente conoce dicha información, mientras que el 40% contestó que a veces y el restante 13% generalmente está enterado de la misión y visión de la empresa. Lo que indica un escaso nivel de comunicación de la razón de ser de la empresa y lo que quiere lograr en un corto, mediano y largo plazo.

2.

Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la empresa

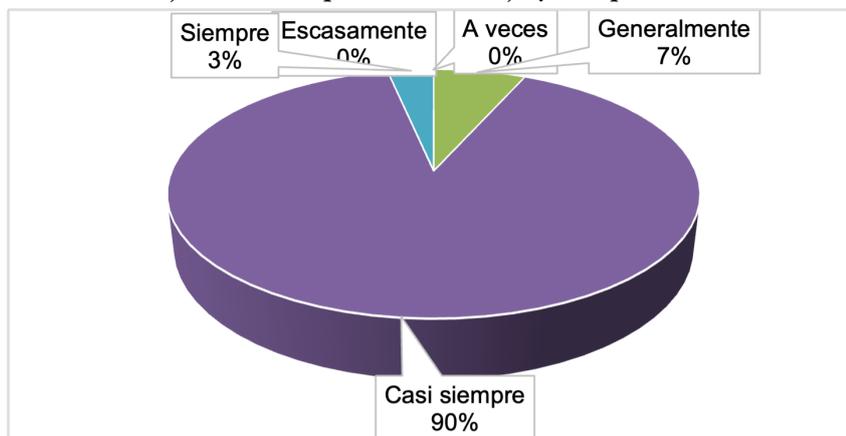


Aplicación de encuestas. Elaborado por: Joseline Guadalupe Caro Uribe.

Las actitudes de los empleados ante los cambios que se generan en la empresa, siempre (10%) o casi siempre (87%) son positivas, pues generalmente (3%) se muestran receptivos y ven con buenos ojos los cambios que se presentan en el centro de trabajo.

3.

Conoce los objetivos de su puesto de trabajo y los aplica en sus funciones

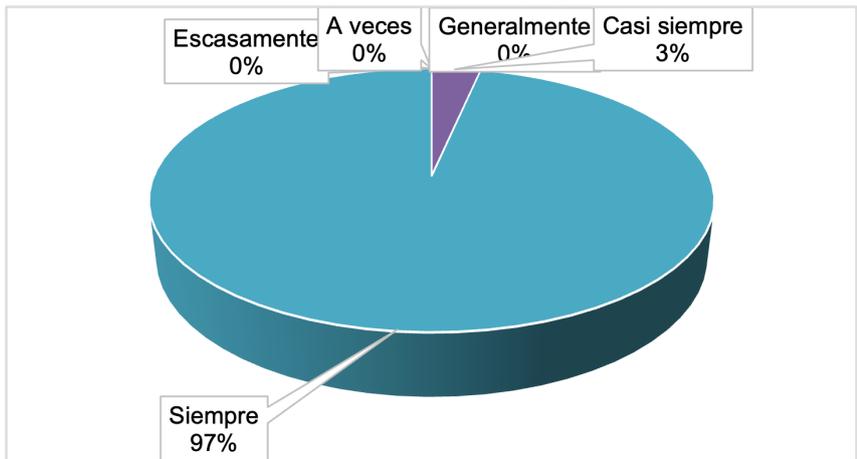


Aplicación de encuestas. Elaborado por: Joseline Guadalupe Caro Uribe.

El personal siempre (3%) o casi siempre (90%) conoce los objetivos de su puesto de trabajo y sabe que acciones realizar dentro de sus funciones para conseguirlos, mientras que el 7% de los encuestados generalmente dice conocer lo que se espera de sus puestos de trabajo.

4.

Se siente orgulloso del trabajo que realiza

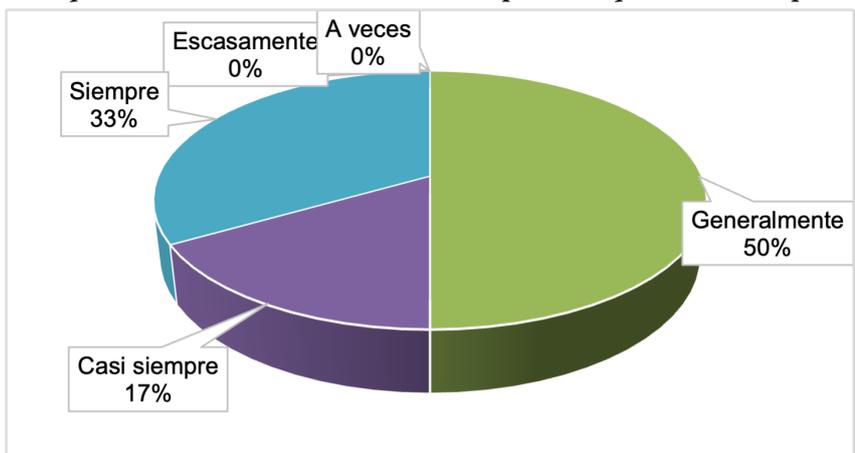


Aplicación de encuestas. Elaborado por: Joseline Guadalupe Caro Uribe.

Los trabajadores casi siempre (3%) o siempre (97%) se sienten orgullosos por el trabajo que realizan, y sienten que aportan al crecimiento de la empresa.

5.

Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido a la empresa

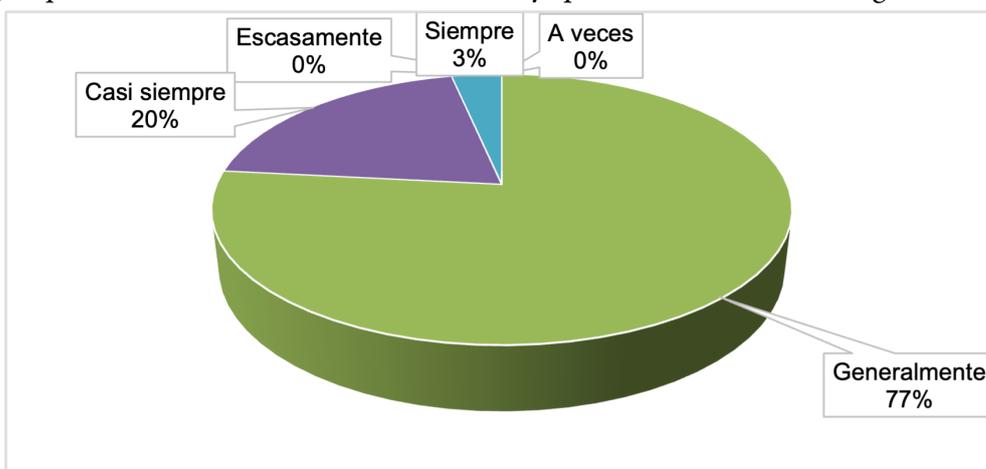


Aplicación de encuestas. Elaborado por: Joseline Guadalupe Caro Uribe.

Los empleados manifiestan que, aunque no se les solicite brindar más tiempo del requerido a la empresa, lo hacen con el fin de lograr los objetivos de la misma y de ellos mismos personalmente, pues al ser cuestionados al respecto los porcentajes quedan de la siguiente manera: Siempre (33%), casi siempre (17%) y generalmente (50%), lo que indica una actitud positiva cuando se requiere trabajar más allá del horario laboral a fin de aportar a los logros de la empresa.

6.

Su jefe promueve en la unidad el conocimiento y aplicación de los valores organizacionales

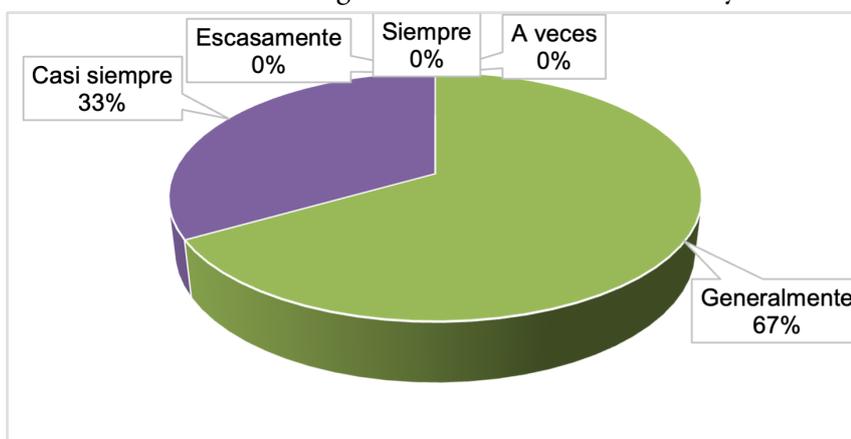


Aplicación de encuestas. Elaborado por: Joseline Guadalupe Caro Uribe.

Generalmente (77%) se promueve el conocimiento y la aplicación de los valores organizacionales en el centro de trabajo, el 20% manifiesta que casi siempre sucede esto, mientras que el 3% restante comenta que siempre sucede esta situación.

7.

Los valores de la organización están acordes a los suyos

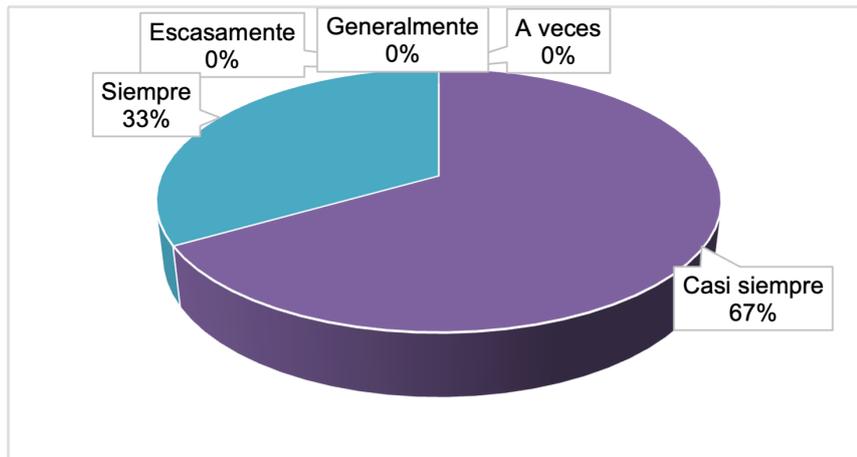


Aplicación de encuestas. Elaborado por: Joseline Guadalupe Caro Uribe.

Generalmente (67%) o casi siempre (33%) los empleados consideran que los valores de la organización están acordes a los suyos, por lo que no tienen problema en desempeñarse de acuerdo al código de ética que se maneja en la empresa.

8.

Se siente identificado con las funciones que tiene a su cargo

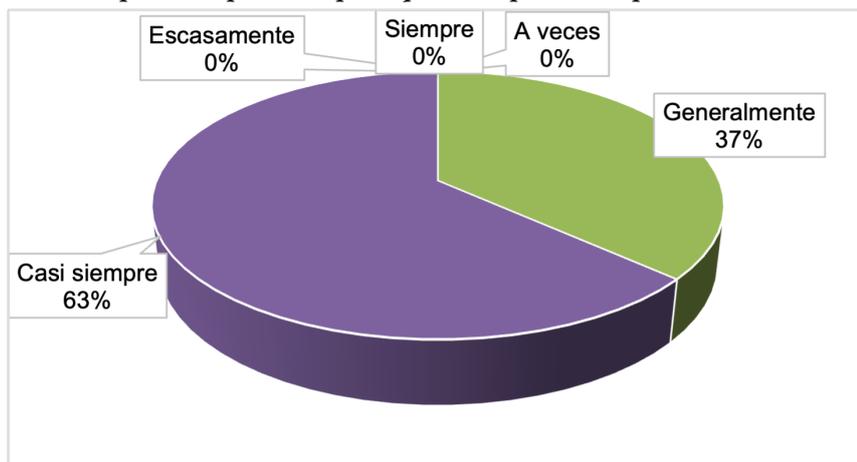


Aplicación de encuestas. Elaborado por: Joseline Guadalupe Caro Uribe.

Casi siempre (67%) o siempre (33%) los trabajadores se sienten identificados con las funciones que tiene a su cargo para lograr los objetivos de la empresa.

9.

Siente un compromiso personal para que la empresa cumpla las metas establecidas

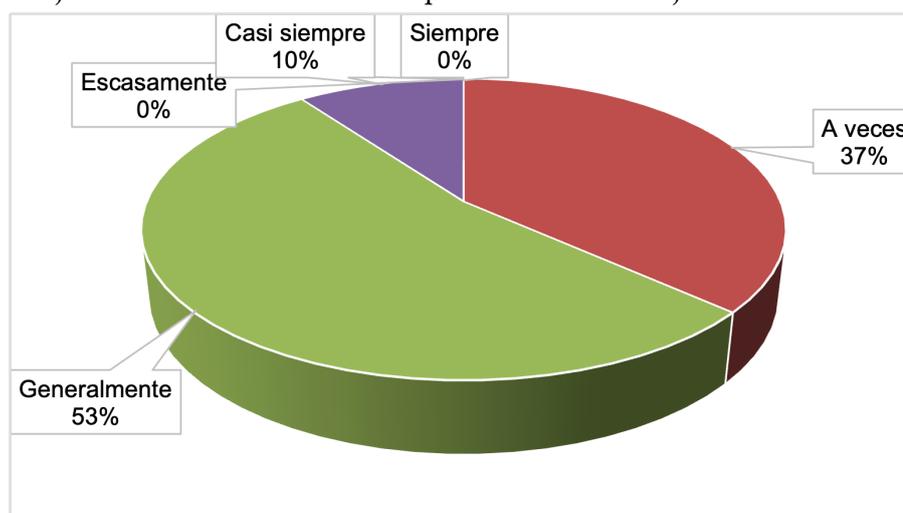


Aplicación de encuestas. Elaborado por: Joseline Guadalupe Caro Uribe.

Casi siempre (63%) o generalmente (37%) los colaboradores manifiestan tener un compromiso personal para que la empresa cumpla con las metas establecidas.

10.

Su jefe le motiva constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva



Aplicación de encuestas. Elaborado por: Joseline Guadalupe Caro Uribe.

Generalmente (53%), a veces (37%) o casi siempre (10%) consideran los empleados que su jefe le motiva constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva.

Conclusiones

Con base en los resultados obtenidos de la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones.

1. Los 30 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral bueno, el cual es aceptable (de 80 a 110 puntos). Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta número 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 67% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 33% respondió que casi siempre se siente satisfecho.
Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo y las condiciones generales son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.
Según los resultados obtenidos de la encuesta de productividad, los empleados son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es generalmente agradable, y la empresa les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salarios, prestaciones) a todos los empleados.
Se concluye que la satisfacción laboral de Ferremateriales Celis es aceptable, pero es conveniente que se mejore en algunos aspectos, como que exista una comunicación asertiva en todas las áreas de la empresa, que se mejoren las relaciones interpersonales y se genere un clima laboral agradable para que los empleados puedan desempeñarse

de mejor manera y puedan seguir cumpliendo los objetivos propios de su puesto, así como de la empresa en general.

Referencias

- Álvarez, D. (2010). Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior. Tesis. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Bain, R. (2003). *La productividad*. 2da. Edición. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. 5ta. Edición. Colombia: Mc. Graw Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*, 11° Edición. México: Mc Graw-Hill.
- Fuentes Navarro (2012). Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango-Guatemala). Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Gaither, N., & Frazier, G. (2000). *Administración de producción y operaciones*. México: International Thomson Editores.
- García Solarte, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico, una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*, 45-48.
- Garoz, P. (2007). El mercado de trabajo, los salarios y la productividad. Obtenido de <http://definanzas.com/2009/05/25/concepto-de-productividad/>
- Gutiérrez, A. (2005). Satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga internacional. Tesis. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Hospinal, S. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S.A.C. *Industrial Data*, vol. 16, núm. 2. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 76.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración* 11° Edición. México: Mc Graw-Hill.
- Medina, O. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de Administración Pública*.
- Moré, L., Carmerante, V., & Junco, C. (2005). La satisfacción laboral y el empleo de herramientas de dirección en el perfeccionamiento empresarial. Estudio de casos en el MITRANS, *Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente*, 55.
- Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo: una introducción a la psicología organizacional*. México: Thomson Learning, 6a. Edición.
- Pozo, M., Morillejo, E., Hernández, P., & Martos, M. (2005). Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: el valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. *Ansiedad y Estrés*, 247-264.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* 10ma. Edición. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2000). *Comportamiento organizacional*. 8va. Edición. México: Prentice Hall.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Schroeder, R. (2002). *Administración de operaciones*. 2da. Edición. México: Mc Graw Hill Interamericana de México S.A.

Tylor, E. B. (1871). *Tres culturas*. Madrid: Diaz de Santos.

Werther, J., & Davis K. (2003). *Administración de personal y recursos humanos*. 5ta Edición. México: Mc Graw Hill.

Notas de autor

ORCID  <https://orcid.org/0000-0001-5022-3382>

ORCID  <https://orcid.org/0000-0001-6976-316>

ORCID  <https://orcid.org/0000-0003-2115-7157>