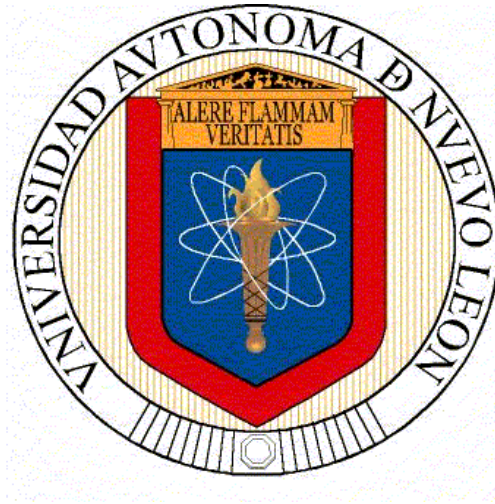


**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



**“ESTUDIO SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL CAPITAL HUMANO  
EN RELACIÓN AL BIENESTAR SUBJETIVO Y  
LA SATISFACCIÓN LABORAL”**

**PRESENTA**

**LIC. VÍCTOR ALEJANDRO GARZA RODRÍGUEZ**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON  
ORIENTACIÓN EN PSICOLOGÍA LABORAL Y ORGANIZACIONAL**

**JULIO, 2016**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO**



**“ESTUDIO SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL CAPITAL HUMANO  
EN RELACIÓN AL BIENESTAR SUBJETIVO Y  
LA SATISFACCIÓN LABORAL”**

**PRESENTA**

**LIC. VÍCTOR ALEJANDRO GARZA RODRÍGUEZ**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON  
ORIENTACIÓN EN PSICOLOGÍA LABORAL Y ORGANIZACIONAL**

**MONTERREY, NUEVO LEÓN, MÉXICO**

**JULIO DE 2016**

## **Agradecimientos**

Primero que nada quiero agradecer a mis padres por el infinito apoyo y dedicación para lograr mi formación profesional.

A mis hermanos Rodolfo, David y Ángel por su apoyo incondicional, por ser tan divertidos y su disposición para convivir en familia.

A mis abuelos Roberto y Estela por el gran ejemplo que representan de tenacidad y esfuerzo que siguen llevando a cabo en sus vidas.

A Ariana por todo su amor al igual que por brindarme su apoyo y motivarme a ser cada día mejor como profesional y ser humano.

A mi amigo Carlos por su grandioso apoyo durante el proyecto y por su amistad.

A mis compañeros de maestría Gerardo, Cynthia, Verónica, Gabriela y Alejandra por los invaluable ratos de convivencia en y apoyo durante este proyecto

A mi jefa y amiga Melissa por ser una pieza clave de mi desarrollo profesional y su incansable apoyo durante este proyecto.

A mi Director y Asesores, Sergio Hernandez, Alvaro Ascary Aguillón y Armando Peña por invitarme a inscribirme a la maestría y estar al pendiente de mi desempeño durante este proyecto.

# Índice

Resumen.....	4
Capítulo I: Introducción .....	5
1.1 Justificación del proyecto.....	7
1.2 Planteamiento del problema.....	9
1.3Objetivos.....	10
Capítulo 2:Marco teórico .....	11
2.1 Satisfacción laboral .....	11
2.2 Bienestar Subjetivo .....	14
Capítulo 3 Metodología.....	18
3.1 Diseño.....	18
3.2 Participantes.....	18
3.3 Escenario .....	28
3.4 Instrumentos.....	28
3.5 Procedimiento.....	29
Capítulo 4 Resultados .....	30
Capítulo 5 Conclusiones.....	44
Capítulo 6 Recomendaciones.....	46
Mis aprendizajes.....	47
Anexos.....	53

## **Resumen.**

El comportamiento humano dentro de las organizaciones es el actor principal de cambio, ya que sin él una gran parte – por no decir que todas – de las metas organizacionales no se lograrían, sin embargo hay que gestionar una variedad de estrategias y tácticas área que desee actualizarse o bien ser creativo. Es aquí donde surge la necesidad por parte de la iniciativa privada de involucrarse en temas de satisfacción laboral e impactar directamente los indicadores y rendimientos de la misma. Desde esta perspectiva se aborda el Estudio sobre la percepción del capital humano en relación al bienestar subjetivo y la satisfacción laboral en el que participaron una muestra de 75 personas para conocer las tendencias generales de la satisfacción laboral y el bienestar subjetivo de una empresa de venta de muebles en la ciudad de monterrey.

## **Capítulo I: Introducción.**

En la actualidad del 2015 tener un equipo satisfecho y con bienestar para realizar satisfactoriamente las tareas es crucial en un entorno competitivo como lo es Nuevo León para los negocios. De acuerdo con el INEGI en su estudio de competitividad en 2014 Nuevo León y en específico la ciudad de Monterrey representan el estado y la ciudad más competitivas de la república mexicana.

Los programas de compensaciones no parecieran suficientes para retener y mantener a al personal satisfecho, es por eso que se gana interés en saber cuáles son los factores determinantes que mantienen al personal con una óptima satisfacción laboral y si esta se encuentra relacionada con el bienestar subjetivo de la muestra. Y de esa manera poder proponer soluciones integrales a la retención y el desarrollo del personal.

La empresa cuenta con cede en los Estados Unidos y en el 2015 cuenta con 168 sucursales o puntos de venta en la república mexicana, siendo el mercado de Monterrey y su área metropolitana el más importante para el negocio.

El presente producto integrador intenta encontrar una relación entre la satisfacción laboral y el bienestar subjetivo de las personas empleadas (colaboradores) de una empresa de retail en el estado de Nuevo León México. Se comenzará por definir el concepto de satisfacción laboral y bienestar subjetivo dentro del desarrollo empresarial, así como los factores relacionados a estos dos conceptos en el desarrollo de nuestro marco teórico.

Posteriormente se mostrarán los resultados en donde intentamos encontrar la relación entre similitudes o diferencias con respecto a sexo, edad, antigüedad en la empresa, estado civil y grado de escolaridad en los participantes con el afán de conocer a grano fino los matices que presenta la muestra.

Con el anterior propósito fueron encuestados 74 colaboradores, hombres y mujeres que se encuentran laborando sucursales del área metropolitana de monterrey.

## **1.1 Justificación del proyecto.**

La justificación refiere a la necesidad de conocer si la satisfacción laboral está directamente relacionada al bienestar subjetivo. Este conocimiento puede ser utilizado por la iniciativa pública y privada para que ayude a mejorar las variables relacionadas a la satisfacción laboral.

Conocer el impacto que tiene la satisfacción laboral sobre el bienestar de la persona tiene una base en la misión misma de la compañía la cual es: “mejorar la calidad de vida de los compañeros de trabajo y de nuestros clientes”. La intención es poder conocer la interrelación que guardan estos dos factores anteriormente mencionados para impactar los subfactores relacionados que afecten la satisfacción laboral.

Si buscamos apego entre el estudio y la misión de la compañía vamos a encontrar que en el presente trabajo no se involucra la calidad de vida y es por qué; realizar un estudio de calidad de vida resulta costoso e involucra factores que no se pueden considerar en el estudio, es por eso que se optó por medir el bienestar subjetivo para el presente análisis.



De igual manera la compañía se verá beneficiada por la obtención de datos de la muestra de la población relacionados a al sexo, edad, antigüedad en la empresa, estado civil y grado de escolaridad en relación con el bienestar subjetivo y la satisfacción laboral. De manera que estos importantes datos sobre su población los ayudaran a delinear su estrategia en el departamento de Recursos Humanos y el departamento de Operaciones.

## **1.2 Planteamiento de problema.**

Las organizaciones están comprometidas a entregar resultados y la información sobre el capital humano es fundamental para la toma de decisiones y sirve como un termómetro para diagnosticar la salud y los posibles rumbos que pudieran tomar y con base a ello se plantea el siguiente problema:

¿Cuál es la percepción del capital humano en relación al bienestar subjetivo y la satisfacción laboral?

## **1.3 Objetivos.**

### **1.1 General:**

Conocer la tendencia del bienestar subjetivo y su relación con la satisfacción laboral a nivel general y por variables como edad, género, estado civil y nivel educativo.

### **1.2 Específicos:**

1.2.1 Conocer la tendencia general de la satisfacción laboral con base a la percepción de la muestra

1.2.2 Conocer la tendencia general de la satisfacción laboral y su relación con el género, estado civil, edad y nivel educativo.

1.2.3 Conocer la tendencia general del bienestar subjetivo con base a la percepción de la muestra

1.2.4 Conocer la tendencia general del bienestar subjetivo y su relación con el género, estado civil, edad y nivel educativo.

## **Capítulo 2: Marco Teórico.**

Este marco conceptual se realiza con la finalidad de definir los conceptos de satisfacción laboral, revisar al mismo tiempo los factores relacionados con este constructo y los alcances que tiene en medidas positivas o negativas. De igual forma se definirá el concepto de bienestar subjetivo y los factores que son inherentes al mismo, así como los efectos que pudiera tener las tendencias a la alza o baja en la medición de este concepto. Por último presentaremos información de distintos estudios realizados en dónde se muestran resultados referentes a la interrelación que pudieran guardar los anteriores conceptos en la vida de las personas.

### **Satisfacción laboral**

Comenzaremos con una retrospectiva histórica de definiciones y conceptualización de la satisfacción laboral. Una de las definiciones más clásica y concreta, es la que expone Locke en 1969 conforme a lo expuesto en Gonzales et. al. en 2013 la satisfacción con el trabajo es un estado emocional agradable, resultado de la evaluación del empleo como medio que facilita o lleva a alcanzar los valores laborales del individuo.

Puede decirse que la idea de satisfacción surge de la comparación entre el trabajo real y las expectativas que el trabajador se había generado. Así pues, el trabajador estará insatisfecho tanto si cree que está en desventaja respecto a sus compañeros, como si considera que el trabajo anterior le ofrecía mejores condiciones. (Rousseau & McLean-Parks, 1993, Barrio-Gándara, 2003) en Gonzales et. al. en 2013 Reardon y Mehta en 2015

Dado el ambiente de ventas en el que se desarrolla el personal de esta compañía se incluye el resultado de la investigación realizada por Teas y Horrell en 2015 en el que se expone que las personas que trabajan en ventas presentan una mayor satisfacción laboral cuando perciben mayor retroalimentación así también cuando son incluidos en el proceso de toma de decisiones por parte de sus supervisores.

De acuerdo con Reardon y Mehta en 2015 afirman que las compañías han descrito a la satisfacción laboral como un gran “gigante dormido” que mal manejado puede mermar la productividad de sus empleados en la fuerza de ventas y cada vez reconocen que acciones preventivas sobre los factores que afectan a este indicador pueden traducirse en ganancias para la compañía.

De igual forma el estudio de Tong, Tak y Wong en 2014 muestra que el compartir conocimiento con el personal por parte del equipo de liderazgo está directamente relacionado con la satisfacción presentada en trabajadores de tecnología de Hong Kong.

En el sector de educación se ha demostrado que los maestros que perciben mayor autonomía con su salón de clases de igual manera presentan una mayor satisfacción laboral que a su vez se encontró relacionada con el compromiso con la organización para la cual se encuentran laborando (Chang et. al.)

Khani y Tazik en un estudio en Irán en 2015 encontraron que el “empowerment” o la percepción de este concepto está directamente relacionado a la satisfacción laboral en trabajadores de la educación en ese país.

La satisfacción laboral intrínsecamente ligada a un puesto de trabajo y a ciertos aspectos laborales Francesconi y Frank (2002) y Bardasi y Francesconi (2003) de acuerdo a lo expuesto en Gonzales et. al. en 2013, en su estudio muestran que los trabajadores británicos en empleos de “contrato” (aquellos que tienen un contrato definido con su empleador), están significativamente menos satisfechos con sus trabajos que los trabajadores en contratos de planta (aquellos que tienen un contrato indefinido con su empleador).

Se ha demostrado desde estudios en los 90’s que las variables de contrato psicológico en hechos simples como la flexibilidad de horario tienen un impacto positivo sobre la satisfacción laboral (Skandura y Lankau, 1997)

En 2014 en un estudio realizado a 4375 profesores de España en una comparativa con retrospectiva diez años atrás con 2562 profesores en la que se encontró que la satisfacción laboral disminuyó en aquellos

profesores en que tienen más antigüedad en sus puestos y también se encontró que la satisfacción es significativamente más alta en las mujeres que en los hombres. (Anaya y Lopez, 2014)

Por último, la satisfacción laboral se ve relacionada en manera significativa con el clima organizacional de acuerdo al estudio realizado en Chile en 2007 a cargo de Vega Salazar y Núñez en trabajadores del sector salud de un hospital público.

Como se muestra en los estudios presentados con anterioridad la satisfacción laboral se ha demostrado que está relacionada con otros factores de manera que puede incrementar o disminuir de acuerdo a distintas acciones y percepciones de las personas. Este punto se desarrollará en la sección de recomendaciones con más detalle pero a grandes rasgos podemos darnos cuenta que la satisfacción laboral no tiene que costar miles de millones a la compañía.

## **Bienestar subjetivo**

Desde la perspectiva de la psicología humanista el bienestar subjetivo puede ser entendido como una meta global a lograr por el hombre para si mismo y para su comunidad (Gonzalez 2007 citado en Fernández, García y Lorenzo 2014).

De acuerdo con Moyano y Ramos en 2007 en el trabajo expuesto por Fernández, García y Lorenzo 2014 el bienestar no puede solamente estar expresado en valores monetarios sino en aspectos psicológicos y sociales como, la satisfacción con los ingresos, es estatus económico y la comparación social.

Díaz, et al. (2006) definieron el Bienestar Psicológico como el desarrollo de las capacidades y el crecimiento personal, considerando estas últimas como los principales indicadores del funcionamiento positivo en lo expuesto por Rosa-Rodríguez 2015.

En lo que respecta a la edad y el bienestar psicológico en estudiantes de nivel universitario, pregrado, maestría y doctorado se han encontrado distintos valores que no muestran una consistencia

Un estudio latinoamericano muestra la estrecha relación entre el bienestar subjetivo y el desempeño laboral medido en gerentes de la industria de los supermercados en los que se muestra una correlación positiva entre los dos factores (Fernandez, 2014).

Hay resultados inconsistentes en el trabajo presentado por Peña, Aguillón y Decanini en 2015 en cuanto a la relación que guarda el bienestar subjetivo y la satisfacción en el trabajo en una muestra de trabajadores de una planta de manufactura en México .

En un estudio longitudinal hecho en Finlandia muestra que las personas que mostraron un bajo bienestar subjetivo se conservó en ese margen o



en general empeoró a lo largo de 10 años. Este estudio también muestra que las redes de apoyo son importantes para presentar un bienestar psicológico favorable en respecto a la satisfacción laboral. (Pahkin 2015).

Pollnac y Seara en 2015 nos indican en su estudio con pescadores de los Estados Unidos que cuando los factores de bienestar subjetivo y satisfacción laboral no están presentes el siguiente paso es la retirada del personal de la institución.

Cuadra L., Florenzano U en 2003 señalan la importancia de la subjetividad en la propia evaluación de la vida y el reconocimiento de que el bienestar incluye elementos más allá de la juventud y la prosperidad económica ha llevado a estudiar que factores psicológicos y del entorno inciden en BS. Lo que nos da a reflexionar sobre la importancia de este concepto y de cómo es importante medirlo sin tomar mucho en cuenta la calidad de vida o las riquezas con las que cuente el individuo. Tema a su vez relacionado con la psicología positiva.

Zubieta, Muratori y Ferandez, en 2012 realizaron un estudio en con 696 personas de la ciudad de Buenos Aires Argentina con una media de edad de 28 años en la que más de la mitad de los encuestados se encontraban empleados y no encontraron diferencias significativas en la muestra comparando la felicidad entre hombres y mujeres y de igual manera encontraron que el trabajo es uno de los mayores preocupantes de las personas y es uno de los canales fundamentales para sentirse íntegro.

En un estudio a 2555 entre 15 y 18 años matriculados en algún tipo de educación secundaria o medio superior puntuaron alto de significativamente a la media de la población en satisfacción salud y nivel de vida y bajo en seguridad por futuro y satisfacción en relaciones. (Casas et. al. 2013) lo que nos da a pensar que las áreas que se puntúan más altas y bajas pueden estar determinadas de cierto modo por la edad de los encuestados.

En esta revisión de literatura no se encuentran bases sólidas para poder determinar que la satisfacción laboral y el bienestar subjetivo se encuentren íntimamente relacionados. A continuación se presentarán los resultados derivados de la aplicación de los instrumentos.

## **Capítulo 3 Metodología.**

### **3.1 Diseño:**

Expostfacto transversal descriptivo. Denominado así ya que no se manipula deliberadamente la variable independiente.

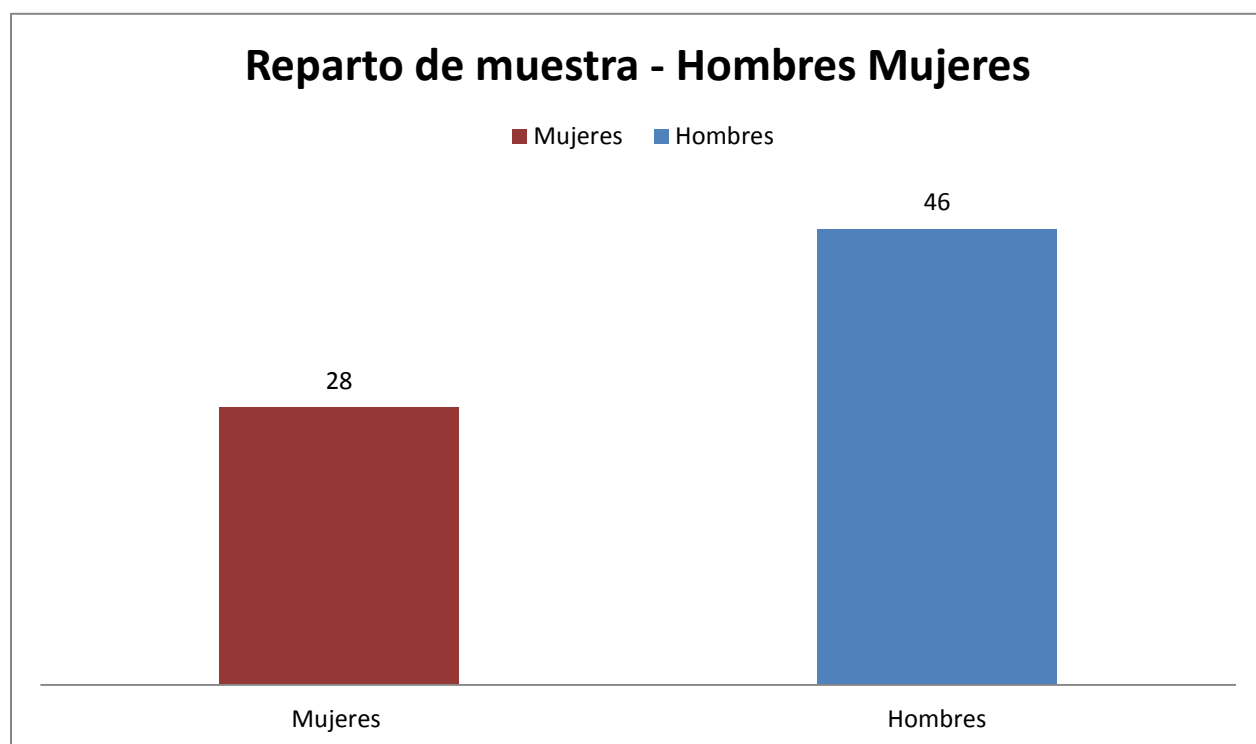
### **3.2 Participantes:**

La aplicación se realizó a una muestra de un total de 75 personas.

La distribución de la muestra se encuentra de la siguiente manera de acuerdo a los datos a analizar.

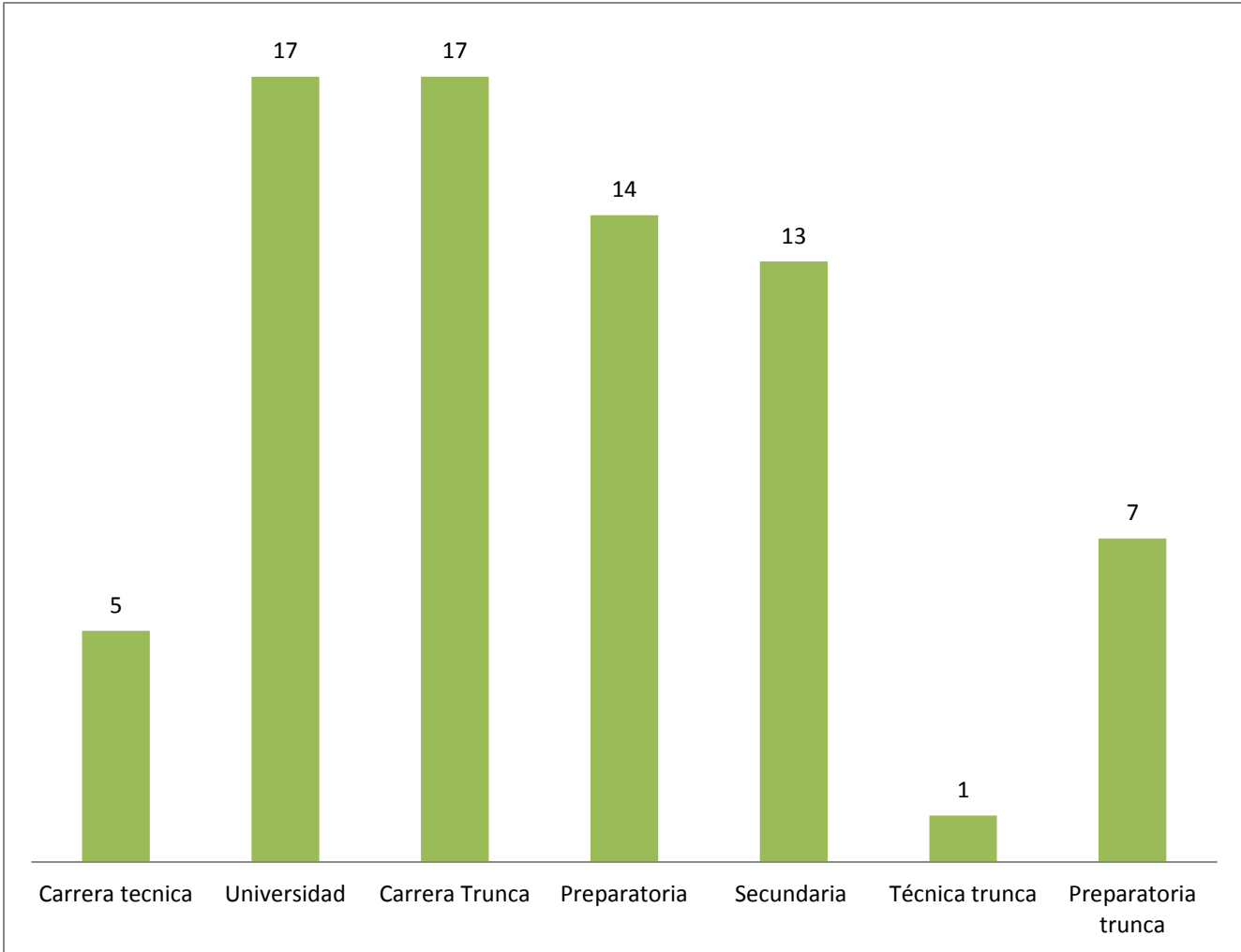
## Género:

Género:	Distribución
Mujeres	28
Hombres	46



**Nivel Educativo:**

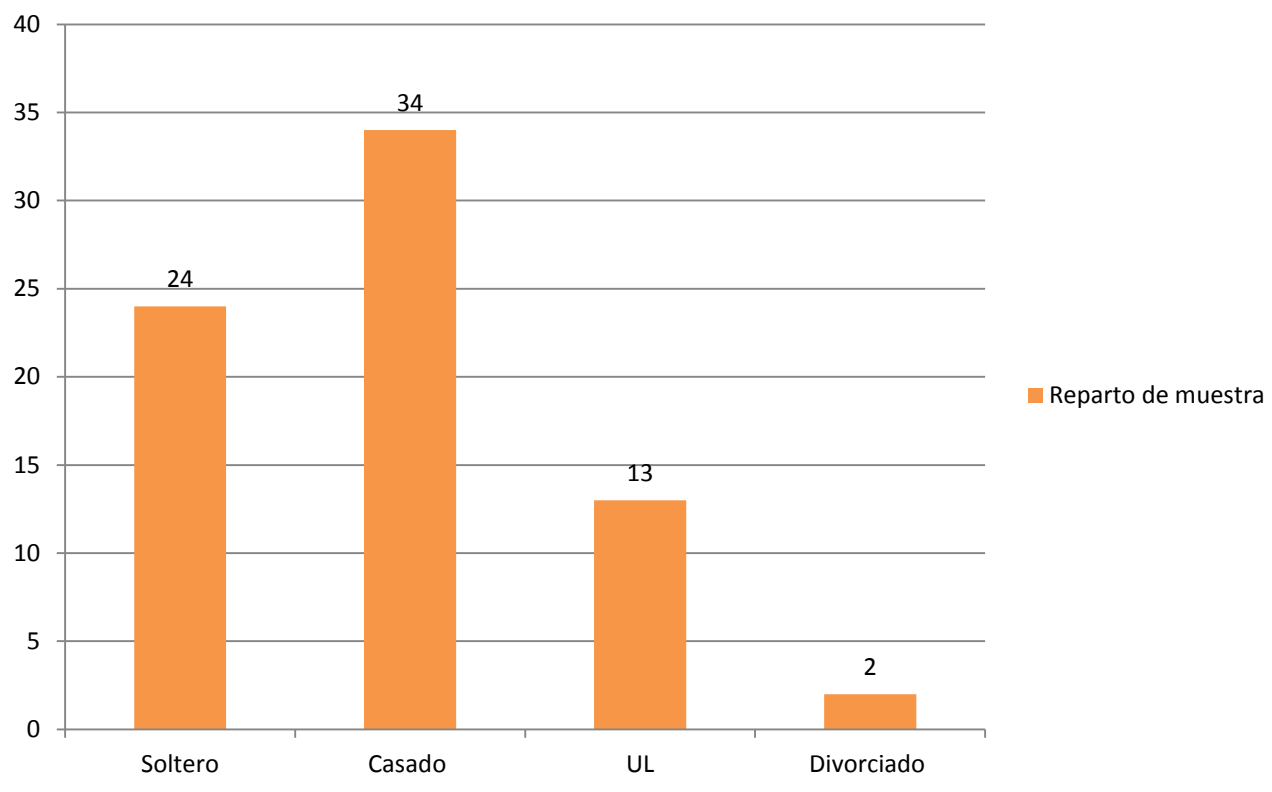
Nivel Educativo:	Distribución:
Carrera tecnica	5
Universidad	17
Carrera Trunca	17
Preparatoria	14
Secundaria	13
Técnica trunca	1
Preparatoria trunca	7



**Estado Civil:**

Edo Civil:	Distribución:
Soltero	24
Casado	34
UL	13
Divorciado	2

### Reparto de muestra - Estado civil

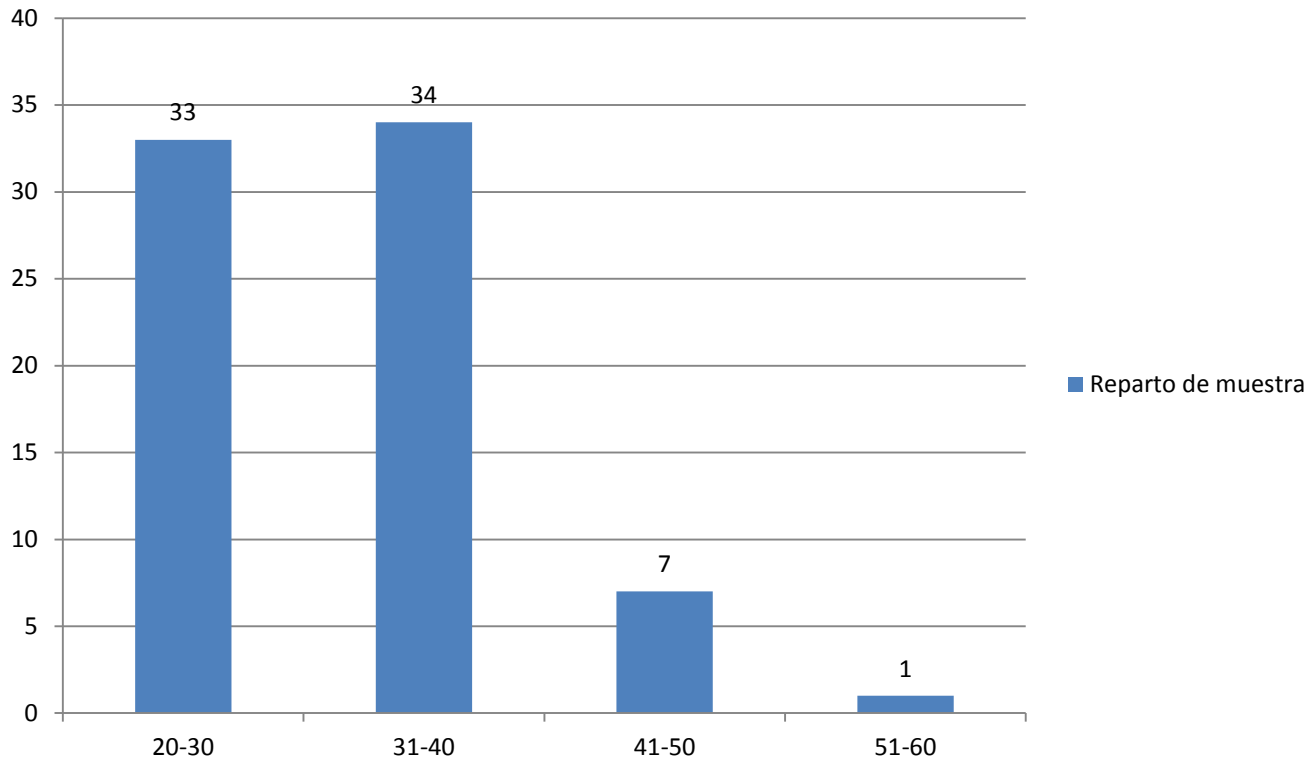




**Edad:**

Rango de edad:	Distribución:
20-30	33
31-40	34
41-50	7
51-60	1

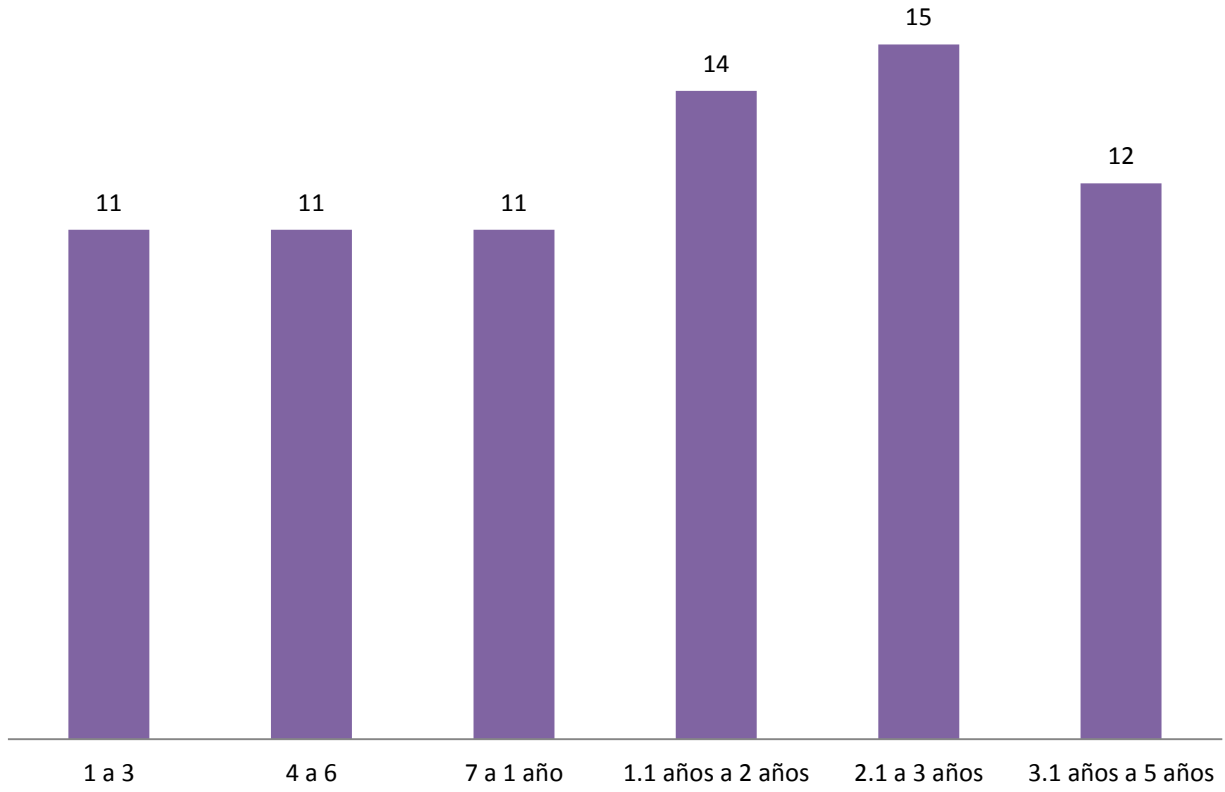
## Reparto de muestra - Edad



**Antigüedad:**

Antigüedad:	Distribución:
1 a 3	11
4 a 6	11
7 a 1 año	11
1.1 años a 2 años	14
2.1 a 3 años	15
3.1 años a 5 años	12

## Rango de antigüedad



### **3.3 Escenario:**

La aplicación de los instrumentos se llevó a cabo en un ambiente controlado denominado: oficina, la cual cuenta con ventilación artificial y dimensiones aproximadas de 5x4 mts. Cabe mencionar que es el espacio físico en dónde labora la muestra.

### **3.4 Instrumentos:**

Se utilizó una escala de Bienestar Subjetivo (ver Anexo 1) la cual consiste en 15 Items con cinco alternativas de respuesta además de una escala sobre Satisfacción Laboral la cual se constituye de 15 items con cinco alternativas de respuesta.

### **3.5 Procedimiento**

#### **Etapa 1:**

Se solicitó el permiso ante los gerentes de distrito y gerente de tienda para la aplicación.

#### **Etapa 2:**

Se procedió a visitar directamente a cada participante con el fin de sensibilizar y socializar el estudio.

#### **Etapa 3:**

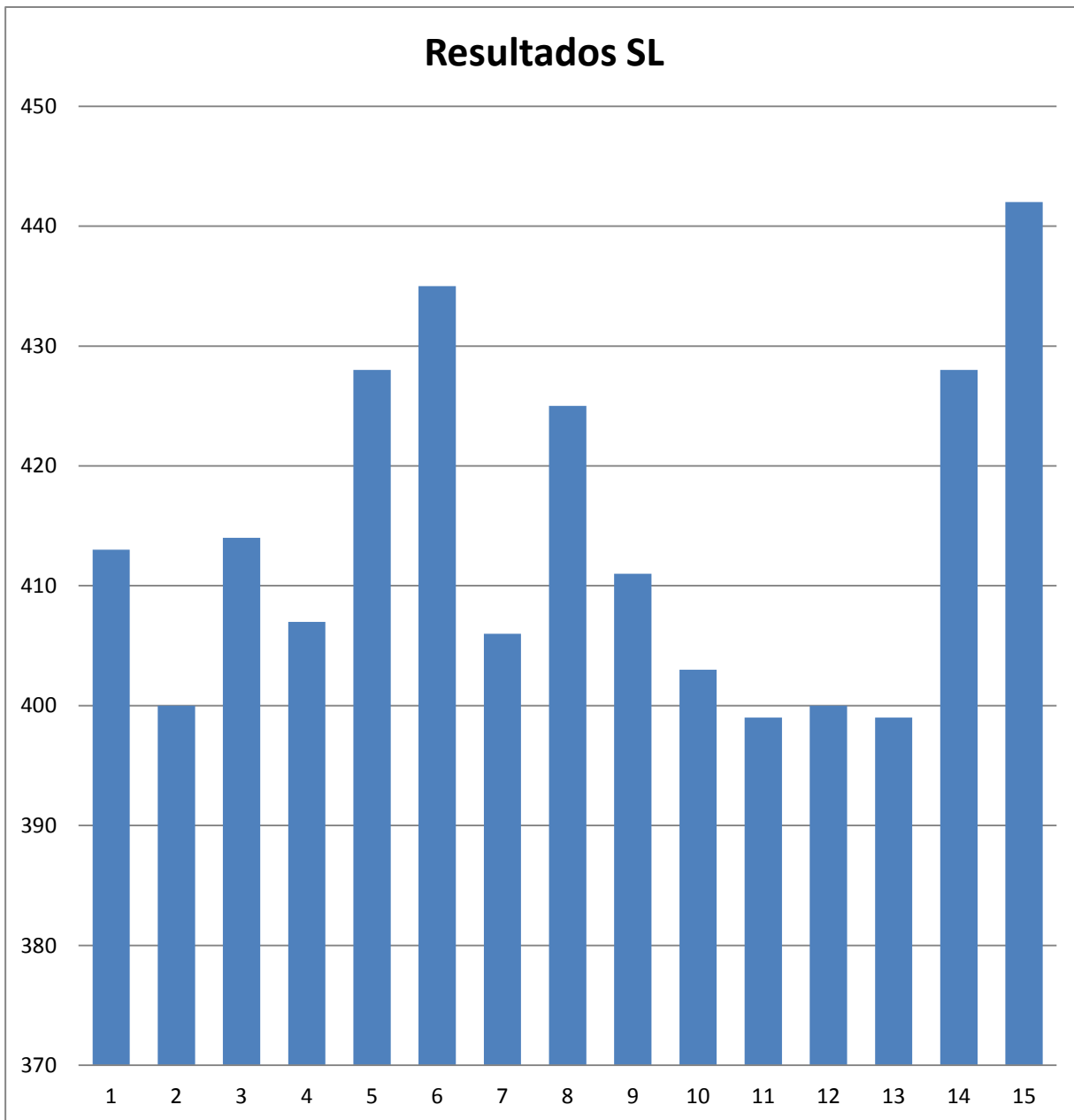
Consistió en la aplicación del instrumento bajo la técnica del monitoreo directo. Cabe mencionar que cada instrumento sostuvo una duración de 10 minutos.

#### **Etapa 4:**

Tabulación de los resultados.

## Capítulo 4 Resultados.

Satisfacción laboral:

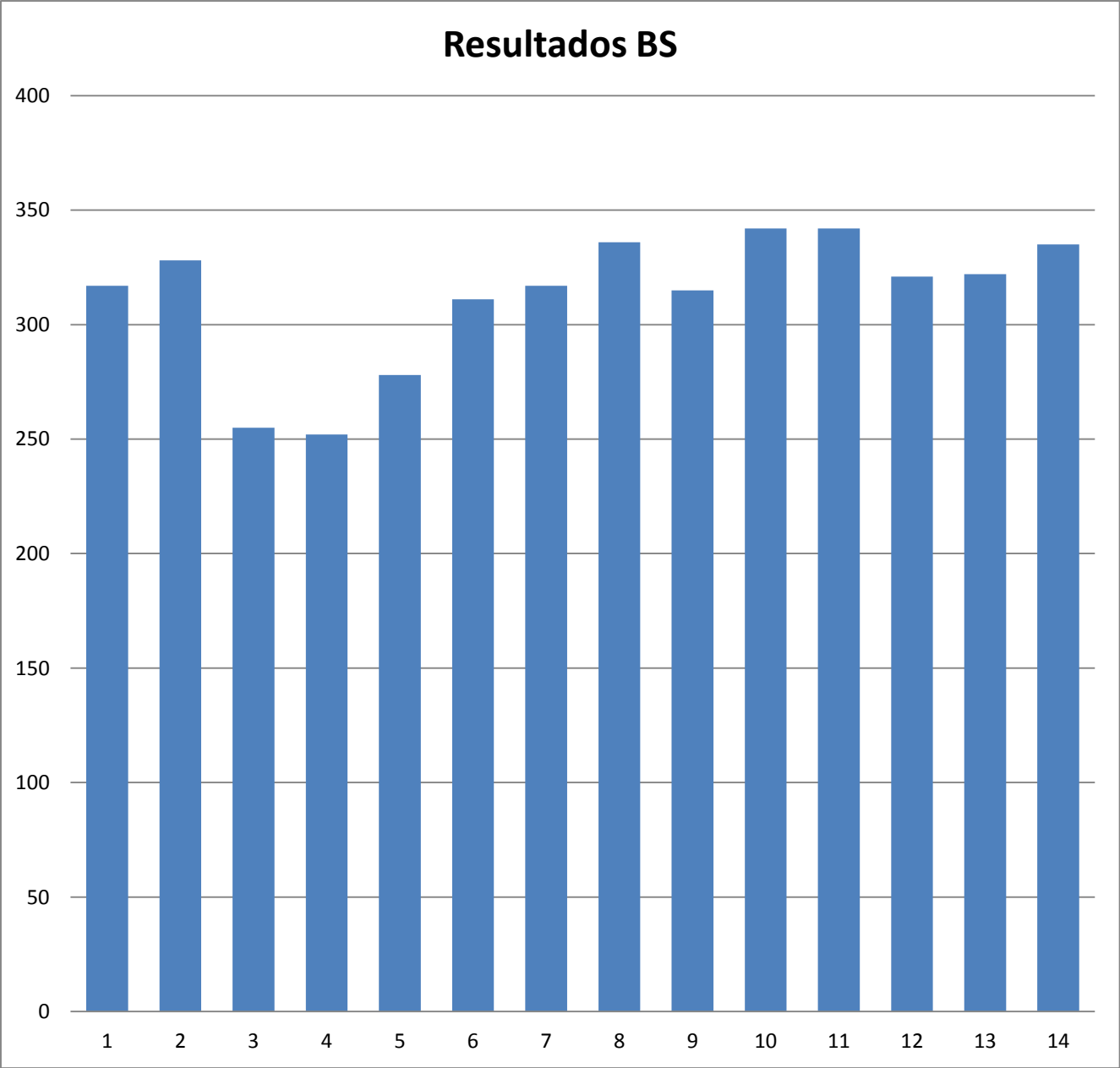


SL Items altos	
5	Tu supervisor inmediato
6	Responsabilidad que se me ha asignado
14	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo
15	Tu estabilidad en el empleo

SL Items Bajos	
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo
11	El modo en que la empresa es gestionada
12	La atención que se presta a las sugerencias que haces
13	El horario de trabajo



**Bienestar Subjetivo:**

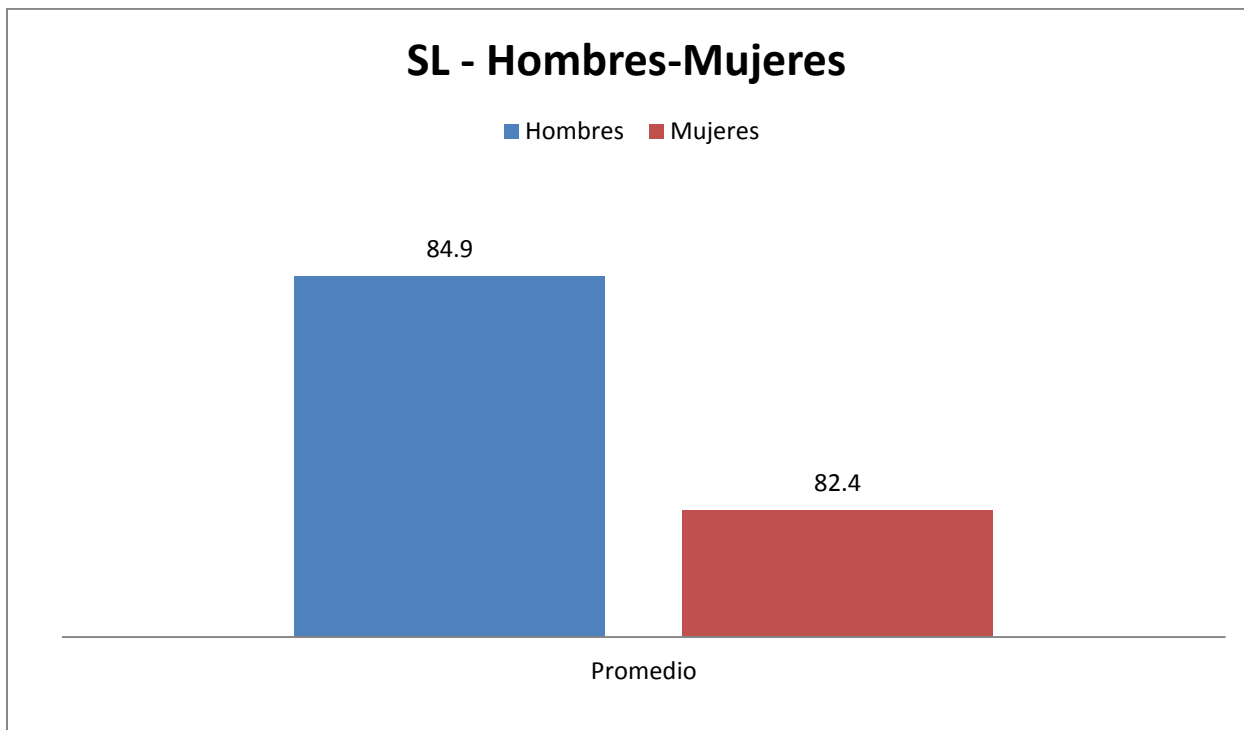


Altos	
10	Me he sentido seguro de mi mismo
11	Me he sentido capaz de tomar decisiones acerca de mis cosas

BS Items Bajos	
3	Me he sentido relajado
5	He tenido energía de sobra

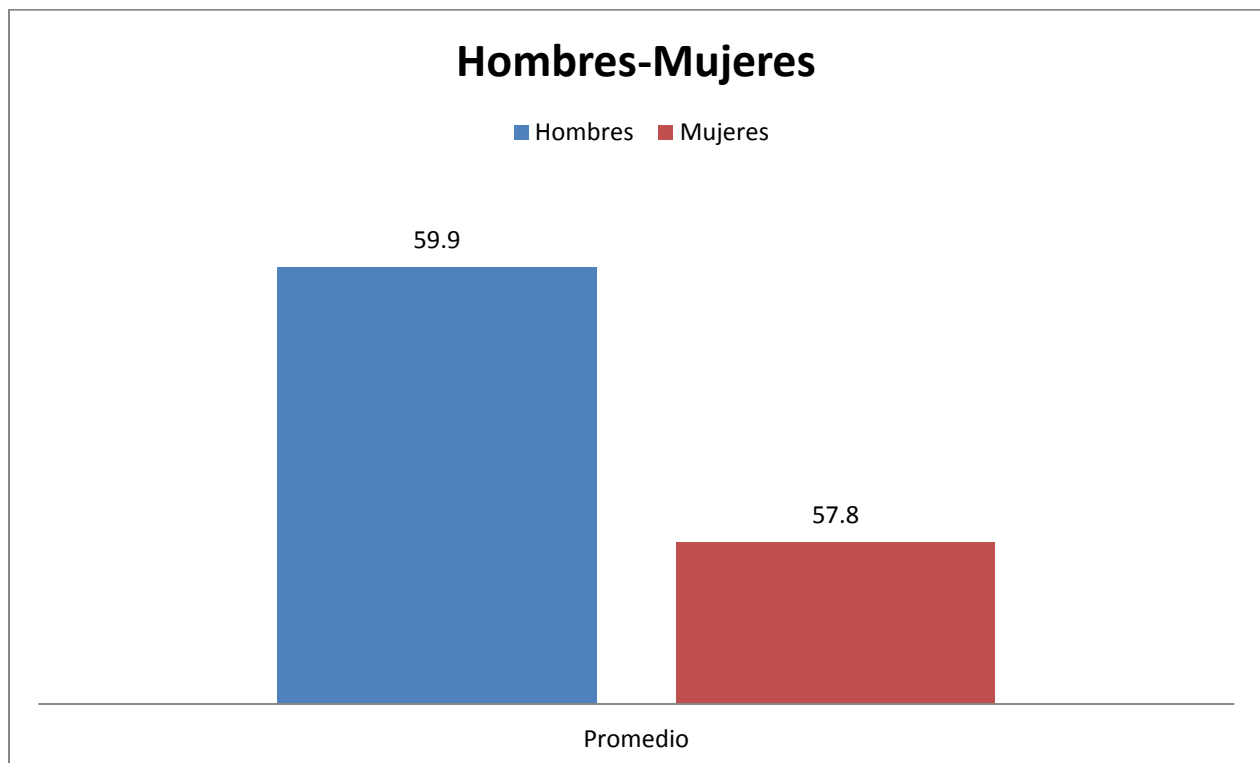
## Satisfacción laboral-Género:

Género/Datos	Resultado	Promedio
Hombres	3904	84.9
Mujeres	2306	82.4



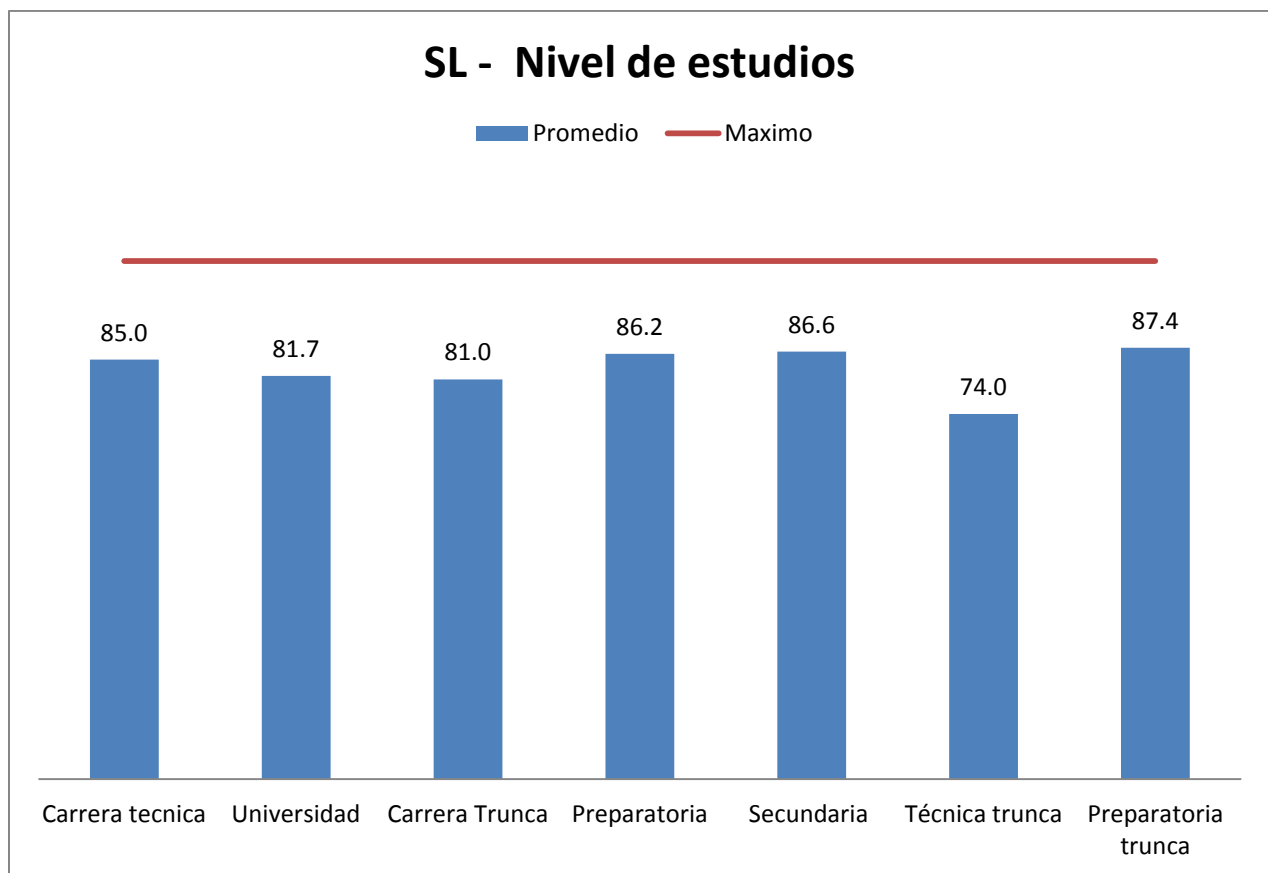
## Bienestar subjetivo-género:

Género/Datos	Resultado	Promedio
Hombres	2754	59.9
Mujeres	1617	57.8



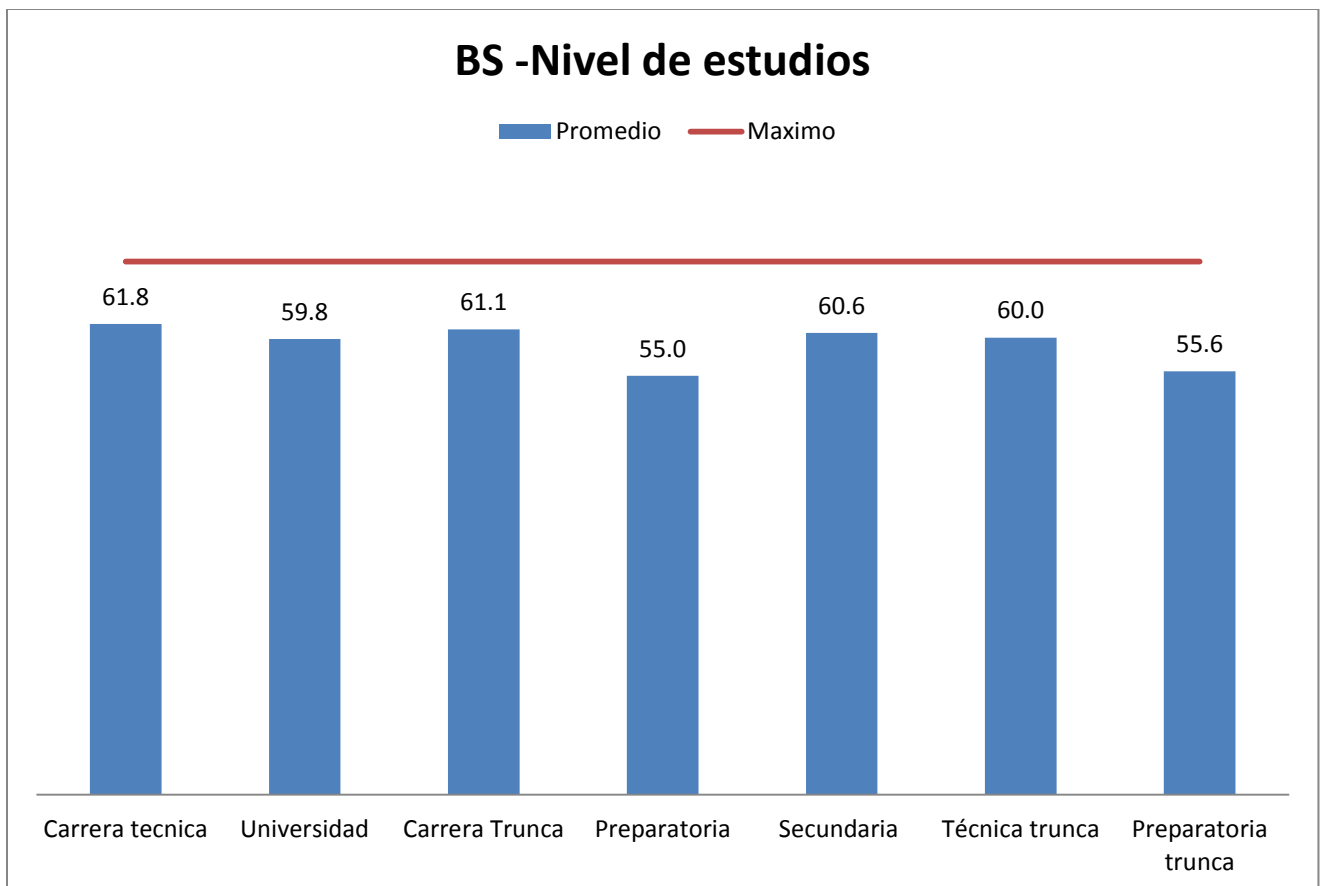
## Satisfacción Laboral-Nivel de estudios:

Nivel/Datos	Resultado	Promedio
Carrera tecnica	425	85.0
Universidad	1389	81.7
Carrera Trunca	1377	81.0
Preparatoria	1207	86.2
Secundaria	1126	86.6
Técnica trunca	74	74.0
Preparatoria trunca	612	87.4



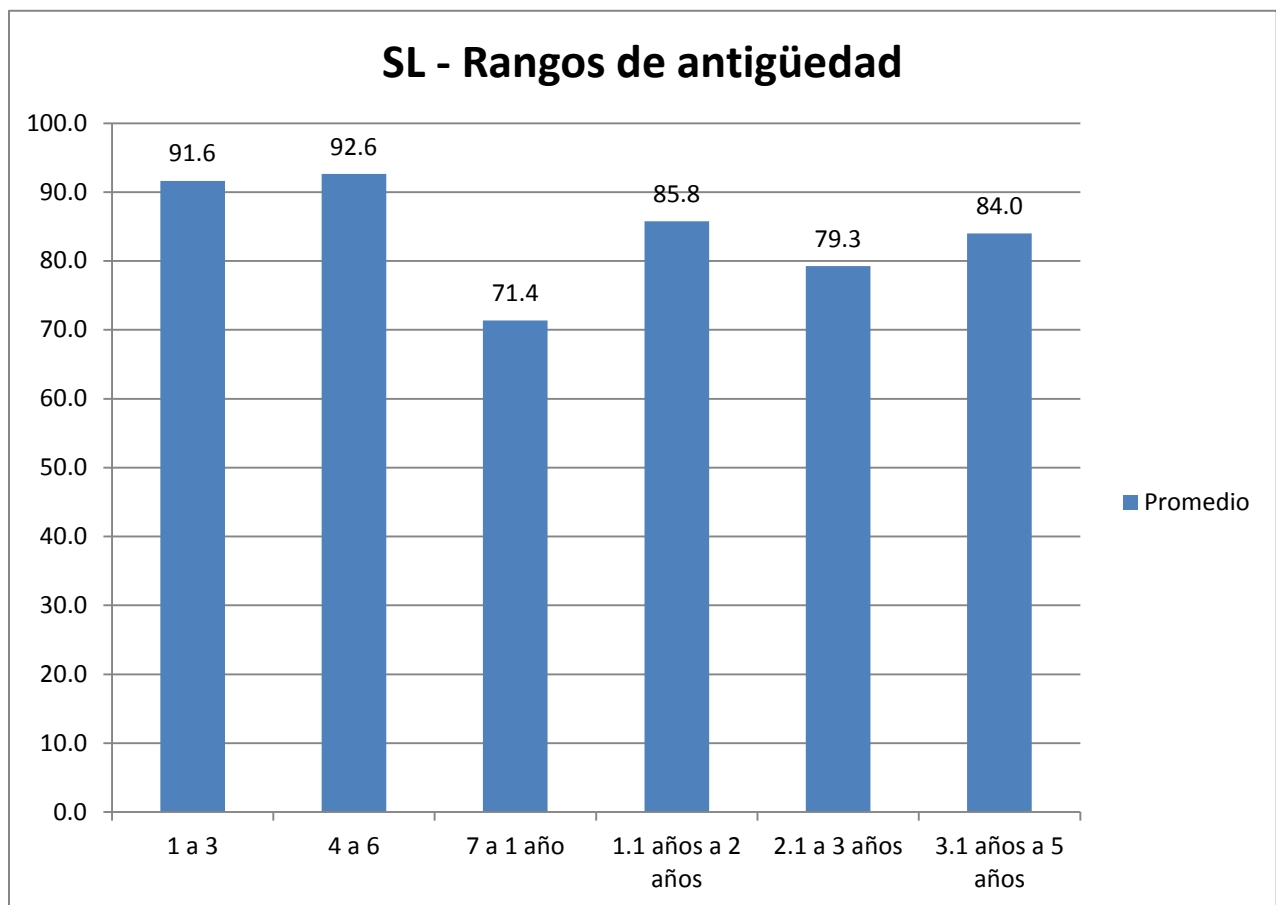
## Bienestar subjetivo-Nivel de estudios:

Nivel/Datos	Resultado	Promedio
Carrera tecnica	309	61.8
Universidad	1017	59.8
Carrera Trunca	1038	61.1
Preparatoria	770	55.0
Secundaria	788	60.6
Técnica trunca	60	60.0
Preparatoria trunca	389	55.6



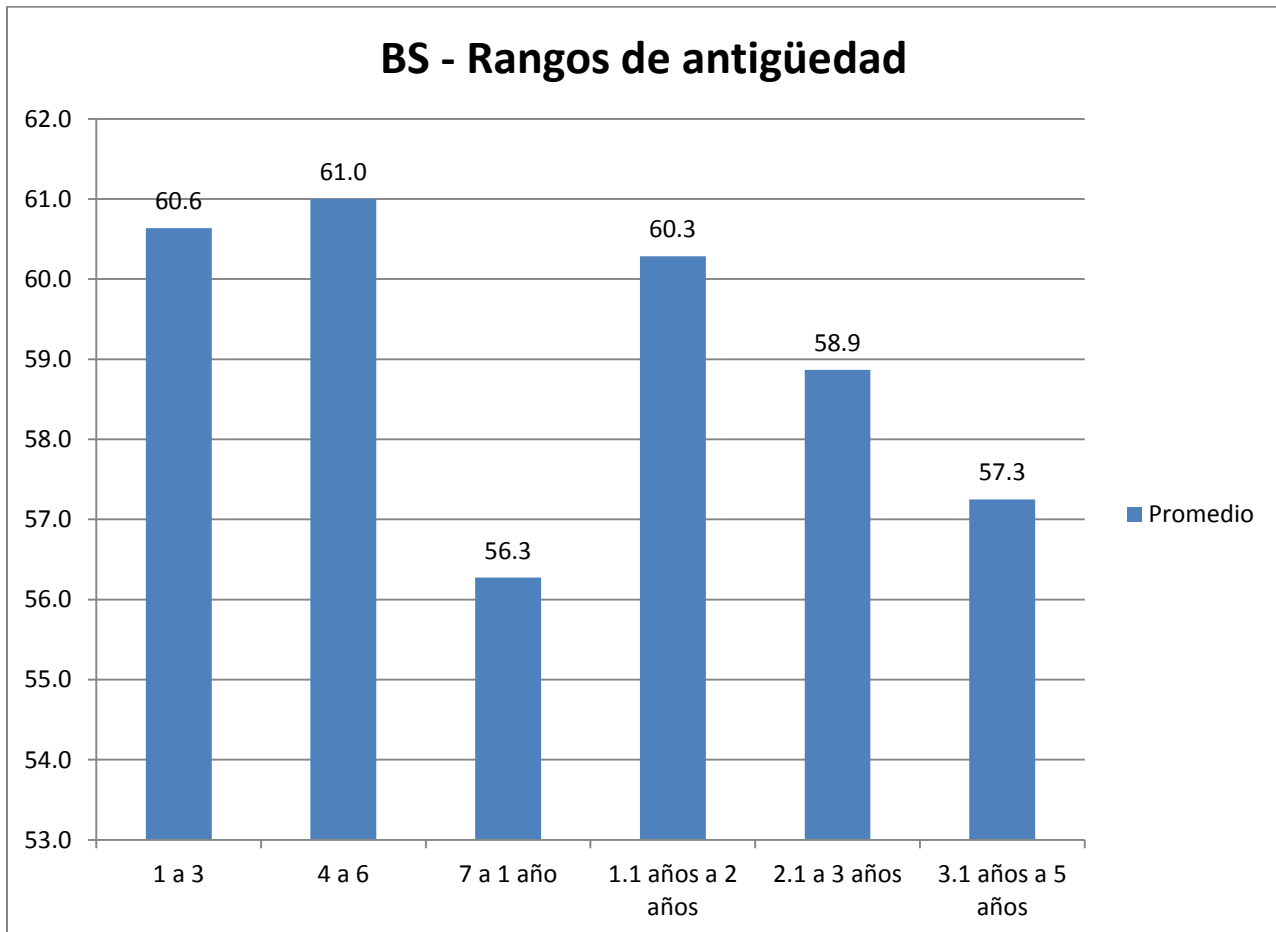
## Satisfacción Laboral – Rangos de antigüedad:

Rangos de antigüedad	Resultado	Promedio
1 a 3	1008	91.6
4 a 6	1019	92.6
7 a 1 año	785	71.4
1.1 años a 2 años	1201	85.8
2.1 a 3 años	1189	79.3
3.1 años a 5 años	1008	84.0



## Bienestar subjetivo – Rangos de antigüedad:

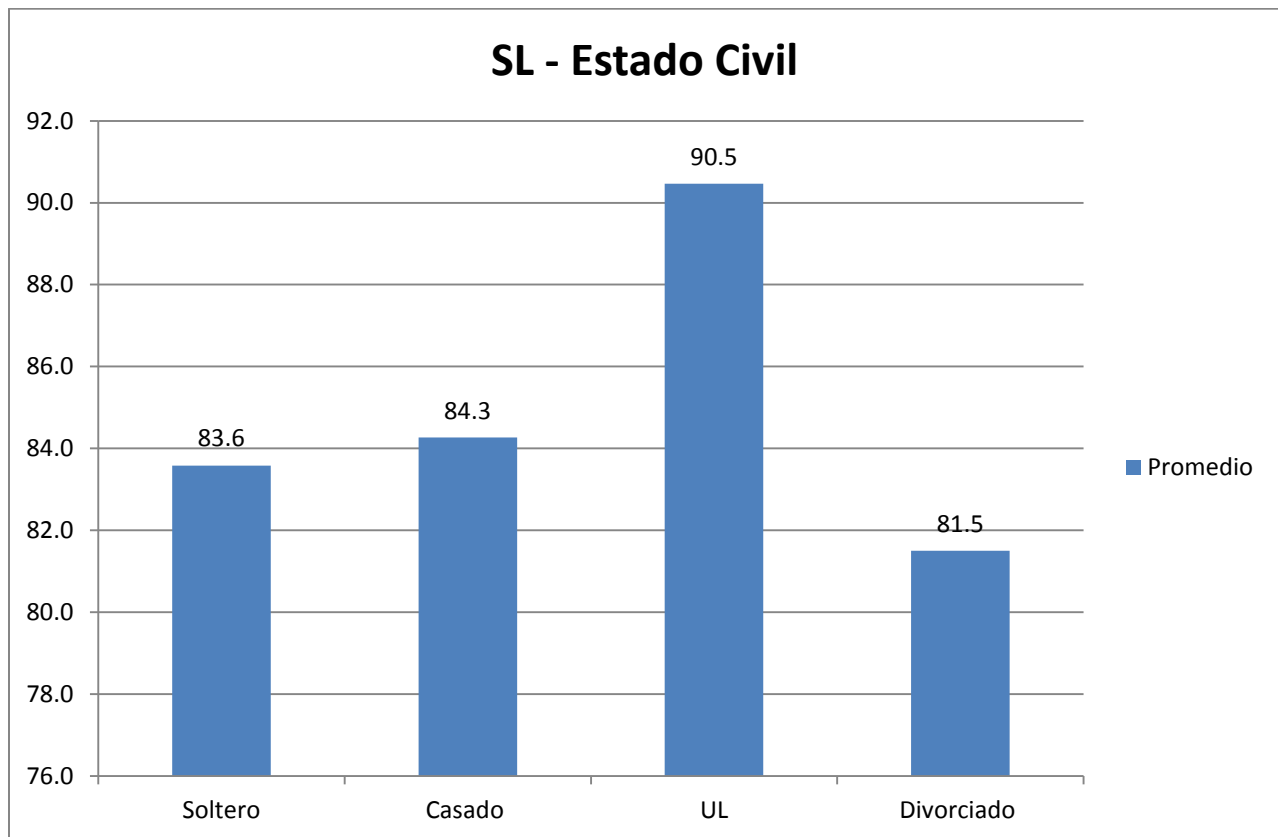
Rangos de antigüedad	Resultado	Promedio
1 a 3	667	60.6
4 a 6	671	61.0
7 a 1 año	619	56.3
1.1 años a 2 años	844	60.3
2.1 a 3 años	883	58.9
3.1 años a 5 años	687	57.3





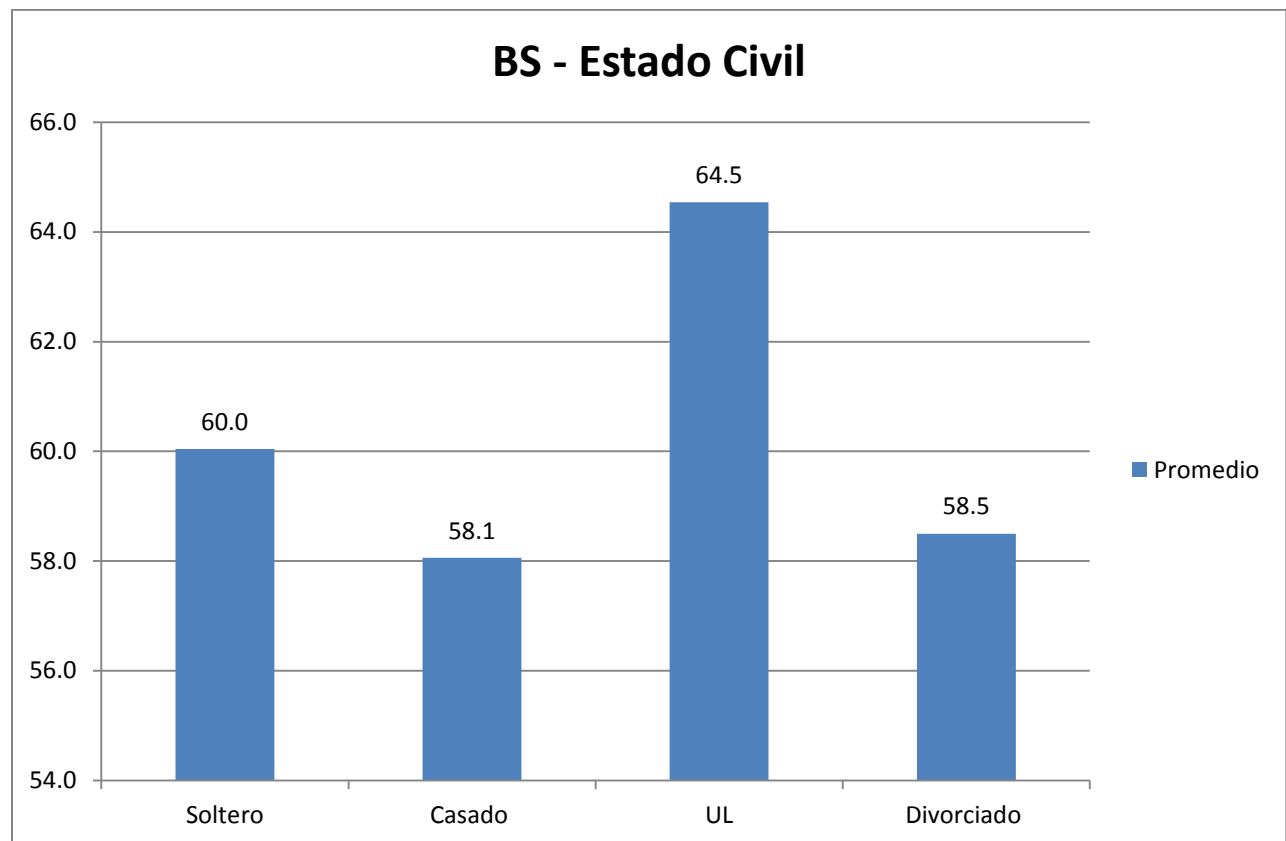
## Satisfacción Laboral – Estado Civil:

Edo Civil	Resultado	Promedio
Soltero	2006	83.6
Casado	2865	84.3
UL	1176	90.5
Divorciado	163	81.5



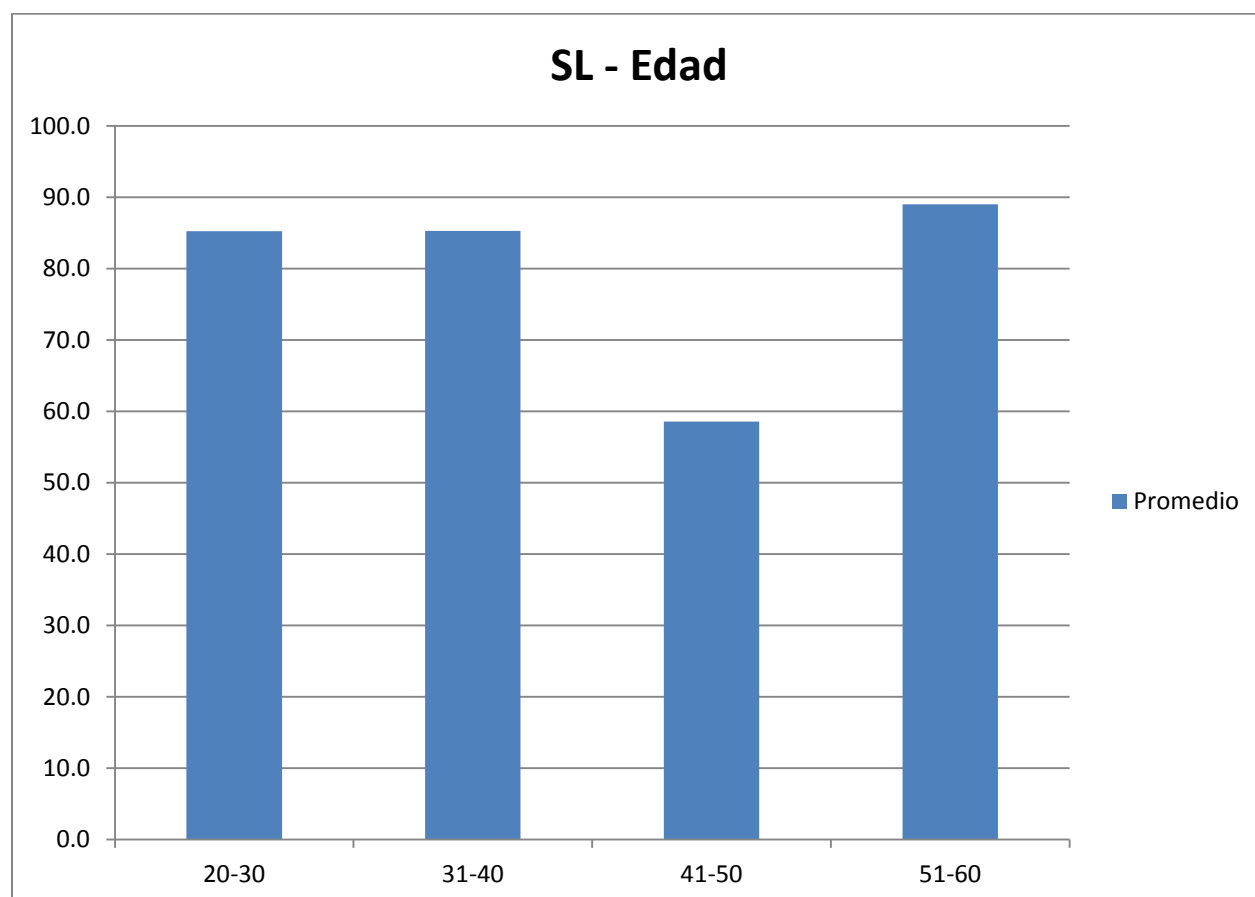
## Bienestar subjetivo:

Estado civil:	Resultado:	Promedio:
Soltero	1441	60.0
Casado	1974	58.1
UL	839	64.5
Divorciado	117	58.5



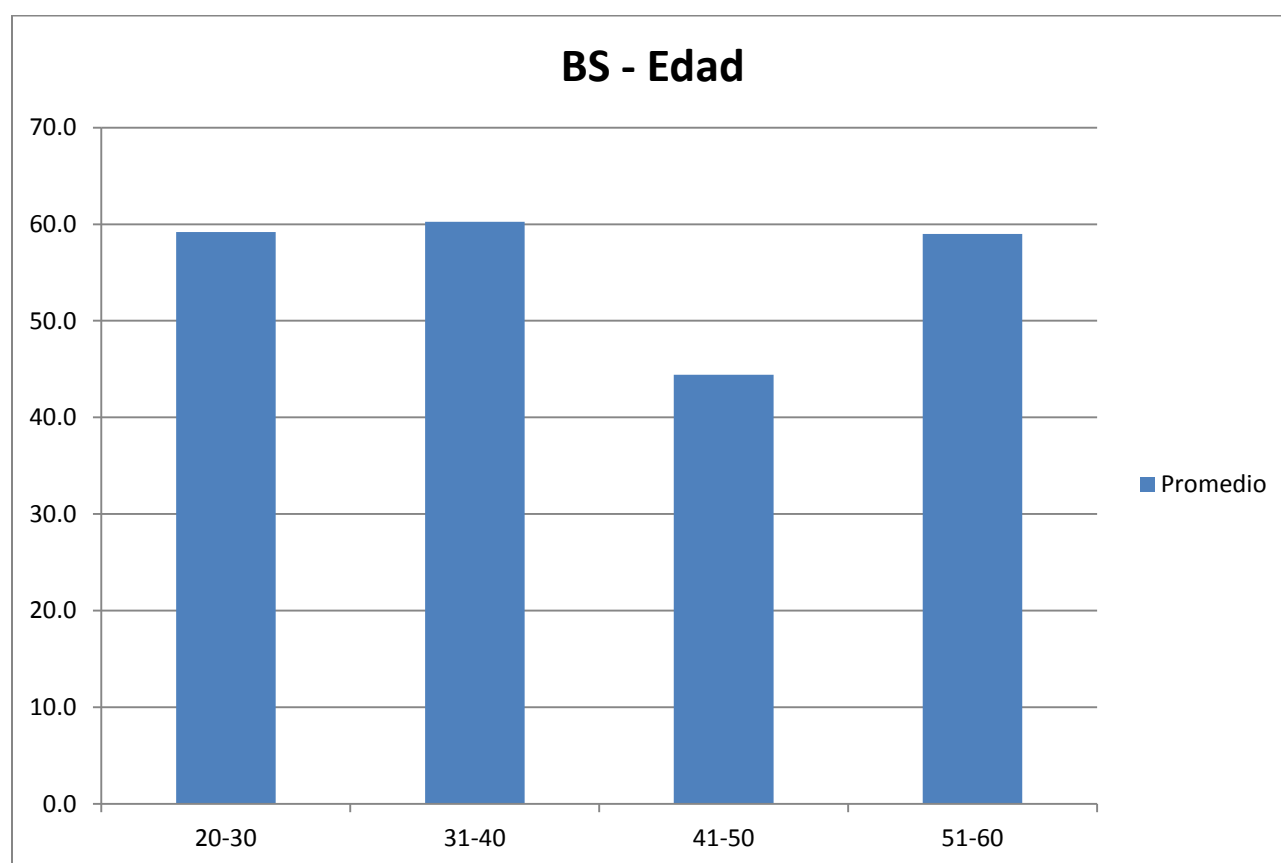
## Satisfacción laboral – Rangos de edad:

Rango de Edad	Resultado	Promedio
20-30	2812	85.2
31-40	2899	85.3
41-50	410	58.6
51-60	89	89.0



## Bienestar subjetivo – Rango de Edad:

Rango de Edad	Resultado	Promedio
20-30	1953	59.2
31-40	2048	60.2
41-50	311	44.4
51-60	59	59.0



## Capítulo 5: Conclusiones

La satisfacción laboral es significativamente más alta en hombre que en mujeres de la muestra. Esto puede ser debido a que la mayor parte de los integrantes son hombres y el tipo de labor pudiera estar orientada al género masculino. El bienestar subjetivo es significativamente mayor en los hombres y significativamente menor en las mujeres, esto se puede explicar por medio de la anterior aseveración de la población masculina y el ambiente laboral.

En lo que respecta a la satisfacción laboral en el nivel de estudios se puede observar que es significativamente menor en el personal con carrera técnica trunca. Sin embargo un tema a discusión es que ese rubro sólo está conformado por un integrante de los colaboradores. Por parte del bienestar subjetivo en esta misma línea de nivel de carrera se puede observar un diferencia significativa hacia arriba en carrera técnica y significativamente baja en preparatoria y preparatoria trunca.

Para el rubro de estado civil se encontraron diferencias significativas orientadas hacia resultados altos en la satisfacción laboral en personal que vive en Unión libre y significativamente bajas en personal divorciado. Pasando al bienestar subjetivo este es significativamente más alto en el personal que vive en Unión Libre.

En el rango de edad encontramos que los valores para personas de 41-50 años son significativamente más bajos que el resto de la muestra. En el apartado de Bienestar subjetivo también se muestra el personal en el mismo rango de edad de 41-50 con una diferencia significativa a la baja.

En lo que respecta a la antigüedad encontramos con un puntaje alto de manera significativa para la satisfacción laboral dentro de los rangos de 1 a 3 meses así como de 4 a 6, por otro lado en el rango de 7 meses a 1 año en la misma. A su vez en la variable de bienestar subjetivo se encontró una diferencia significativa para puntajes altos en el rango de 4 a 6 meses y significativamente menores en los rangos de 7 meses a 1 año así como a 3.1 a 5 años.

## **Capítulo 6 Recomendaciones**

En lo que respecta a la satisfacción laboral tener mecanismos de retroalimentación de mejores prácticas para y poder hacer partícipes a los colaboradores sobre cuáles son las recomendaciones de ellos que están en el campo con base a su experiencia para modificar los procesos.

Centrar la atención en la satisfacción de las mujeres y plantear estrategias de acción para minimizar el impacto sobre el hecho de que es un ambiente más masculino por medio de la implementación de programas en los que se fomente el respeto a la mujer y existan canales abiertos de comunicación para dar retroalimentación y puedan ser escuchadas y que realmente se tome su opinión.

Evaluar los resultados de nivel de estudios para poder plantear distintas estrategias o modelos de tienda en los que se considere a candidatos de cierto nivel académico de acuerdo a la búsqueda de resultados.

Evaluar los resultados de rangos de edad para poder plantear distintas estrategias o modelos de tienda en los que se considere a candidatos de cierto nivel académico de acuerdo a la búsqueda de resultados.

Evaluar los resultados de estado civil para poder plantear distintas estrategias o modelos de tienda en los que se considere a candidatos de cierto nivel académico de acuerdo a la búsqueda de resultados.

## **Mis aprendizajes**

Mis aprendizajes primero van orientados en orden académico, ya que la metodología empleada reduce la posibilidad de ingresar ‘ruido’ a los datos, es decir, que estemos midiendo y entregando resultados a la compañía que sean serios y de validez.,

Después, de corte organizacional, y particularmente del giro de la compañía al ver el desempeño y comportamiento de la industria.

Sobre las variables, la importancia que juegan en la vida de los colaboradores de una institución y cómo se pueden ver interrelacionadas con otros factores como el desempeño o el ‘engagement’ de los mismos a la institución.

De la formación de la maestría, además de un bagaje académico, la manera de pensar de lograr la efectividad en las organizaciones, ser socios del negocio y ayudar a ambas partes – capital humano y empresa – a lograr los objetivos que se planteen.



## Referencias.

Gonzalez, Francisco; Lopez-González, Tomás; Sanchez Sandra;  
Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos  
de la hostelería de Córdoba (España): Influencia de la tipología contractual  
y la jornada de trabajo. (2013)

<http://upcommons.upc.edu/revistes/bitstream/2099/14479/1/Francisco%20Gonzalez%20Santa%20Cruz.pdf>

Sanchez-Serello, María; Sanchez-Serello Pedro; Cruz, María, Sanchez-Serello, Francisco, (2014) Características organizacionales de la satisfacción laboral en España.

[http://www.scielo.br/readcube/epdf.php?doi=10.1590/S0034-759020140507&pid=S0034-75902014000500537&pdf\\_path=rae/v54n5/0034-7590-rae-54-05-0537.pdf](http://www.scielo.br/readcube/epdf.php?doi=10.1590/S0034-759020140507&pid=S0034-75902014000500537&pdf_path=rae/v54n5/0034-7590-rae-54-05-0537.pdf)

Reardon, James; Mehta, Sanjay S (2015) University of North Texas,  
Generalization and application of reduced in-sales scale to the retail  
environment: a structural equation modeling approach.

[http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-13162-7\\_45#page-1](http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-13162-7_45#page-1)

Teas, Kenneth, Horrel James F; (2015), Northern Michigan University, An  
empirical Analysis of the relationship between sales supervisory behavior  
and salesforce job satisfaction.

[http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-10966-4\\_17](http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-10966-4_17)

Tong, Canon; Wah Tak, Walder IP; Wong, Anthony (2014), International Journal of Human Resources Studies Vol. 5, No. 1 The Impact of Knowledge Sharing on the Relationship between Organizational culture and Job Satisfaction: The Perception of Information Communication and Technology (ICT) Practitioners in Hong Kong.

<http://macrothink.org/journal/index.php/ijhrs/article/view/6895/5696>

Chang, Yujin; Leach, Nicole; Anderman, Eric M. Department of Educational Studies, The Ohio State University, The role of perceived autonomy support in principals' affective organizational commitment and job satisfaction. <http://link.springer.com/article/10.1007/s11218-014-9289-z>

Khany, Reza; Tazik Khalil, (2015) On the Relationship between psychological empowerment, trust, and Ianian EFL teachers' job satisfaction. The case of secondary school teachers.

Scandura, Terri A., Lankau, Melenie J., (1997) Journal of organizational behavior, vol.18. Relationships of gender, family responsibility and flexible work hours to organizational commitment and job satisfaction.

[http://www.researchgate.net/profile/Terri\\_Scandura/publication/229646291\\_Relationships\\_of\\_gender\\_family\\_responsibility\\_and\\_flexible\\_work\\_hours\\_to\\_organizational\\_commitment\\_and\\_job\\_satisfaction/links/02bfe514253709b2d6000000.pdf](http://www.researchgate.net/profile/Terri_Scandura/publication/229646291_Relationships_of_gender_family_responsibility_and_flexible_work_hours_to_organizational_commitment_and_job_satisfaction/links/02bfe514253709b2d6000000.pdf)

Chiang, María; Salazar, Carlos; Nuñez Antonio, Universidad Bío Bío Chile, 2007, Clima Organizacional y Satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1.

[file:///C:/Users/garzav/Downloads/clima\\_organizacional\\_y\\_satisfaccion\\_laboral\\_en\\_un\\_establecimiento\\_de\\_salud\\_estatal\\_134\\_.pdf](file:///C:/Users/garzav/Downloads/clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_en_un_establecimiento_de_salud_estatal_134_.pdf)

Fernandez, Amparo; Garcia Viniegras, Carmen; Lorenzo, Alexis (2014) Revista electrónica de psicología Iztacala UNAM. Consideraciones acerca del bienestar psicológico.

<http://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol17num3/Vol17No3Art11.pdf>

Rosa-Rodriguez, Yamira; Negrón, Nadjah; Maldonado, Yazmín; Quiñones, Areliz; Toledo, Neyra. Universidad de Puerto Rico, 2015, Dimensiones de bienestar psicológico y apoyo social percibido con relación al sexo y nivel de estudio en universitarios. <file:///C:/Users/garzav/Downloads/Dialnet-DimensionesDeBienestarPsicologicoYSuRelacionConEIA-5005982.pdf>

Peña, Jose; Aguillón, Ascary, Decanini, Miriam 2015, Revista Iberoamericana de Ciencia Análisis de la percepción del capital humano de una organización maquiladora en relación al bienestar psicologico y laboral. <http://www.reibci.org/publicados/2015/marzo/0700108.pdf>

Pahkin, Krista, 2015, Finnish Institute of occupational health, taying well in an unstable world of work – Prospective cohort study of the determinants of employee well-being.

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153421/stayingw.pdf?sequence=1>

Fernandez, Raysha; 2014, Universidad católica, Relación entre el bienestar subjetivo y desempeño laboral en gerentes.

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5882/FERNANDEZ\\_SALCEDO\\_RAYSHA\\_DESEMPEÑO\\_GERENTES.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5882/FERNANDEZ_SALCEDO_RAYSHA_DESEMPEÑO_GERENTES.pdf?sequence=1)

Pollnac, Richard B; Seara Tarsila; 2015; Department of Marine Affairs; Aspects of fishery management, job satisfaction and well-being among commercial fishers in the northeast region of the united states.

<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08941920.2014.933924>

Cuadra L, Haydée, Florezano, Ramon U (2003) El Vienestar subjetivo hacia una psicología positiva, Revista de Psicología de la Universidad de Chile, Vol. XII, No. 1

<http://www.nuevosfoliosbioetica.uchile.cl/index.php/RDP/article/viewArticle/17380>

ZUBIETA, Elena; MURATORI, Marcela; FERNANDEZ, Omar (2011) Bienestar subjetivo y psicosocial: Explorando diferencias de género; Universidad de Buenos Aires, Argentina.

<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/salsoc/v3n1/a05.pdf>

Anales de psicología, 2013, vol. 29, nº 1 (enero), 148-158  
<http://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.1.145281> © Copyright 2013: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia. Murcia (España) ISSN edición impresa: 0212-9728. ISSN edición web (<http://revistas.um.es/analesps>): 1695-2294 - 148 - El bienestar subjetivo en la adolescencia: Estudio comparativo de dos Comunidades Autónomas en España Ferran Casas1\* , Sergio Fernández-Artamendi2 , Carme Montserrat1 , Amaia Bravo2 , Irma Bertrán1 y Jorge F. del Valle2

[http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v29n1/psico\\_evolutiva5.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v29n1/psico_evolutiva5.pdf)

Daniel Anaya Nieto, Esther López Martín**Localización:** Revista de educación, ISSN 0034-8082, Nº 365, 2014, págs. 96-121 Satisfacción laboral del profesorado en 2012-13 y comparación con los resultados de 2003-04. Un estudio de ámbito nacional.  
<http://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-educacion/articulos346/06l.satisfaccioc2bfc3bcnlaboralrev.ed.365.pdf?documentId=0901e72b819f0eb7>

## Anexos

### Anexo 1

#### Escala Warwick-Edinburgh de Bienestar Subjetivo (WEMWBS)

Abajo encontrarás algunas afirmaciones acerca de ciertas ideas y sentimientos.

Por favor elige la opción que mejor describa tu situación en las últimas dos semanas

Afirmaciones	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Con frecuencia	Todo el tiempo
Me he sentido optimista acerca del futuro	1	2	3	4	5
Me he sentido útil	1	2	3	4	5
Me he sentido relajado	1	2	3	4	5
Ultimamente me he sentido interesado en otras personas	1	2	3	4	5
He tenido energía de sobra	1	2	3	4	5
He lidiado con mis problemas de buena manera	1	2	3	4	5
He pensado con claridad	1	2	3	4	5
Me he sentido bien conmigo mismo	1	2	3	4	5
Me he sentido cercano a la gente	1	2	3	4	5
Me he sentido seguro de mi mismo	1	2	3	4	5
Me he sentido capaz de tomar decisiones acerca de mis cosas	1	2	3	4	5
Me he sentido querido	1	2	3	4	5
He estado interesado en cosas nuevas	1	2	3	4	5
Me he sentido entusiasmado	1	2	3	4	5

Warwick-Edinburgh Mental Well-Being Scale (WEMWBS)

© NHS Health Scotland, University of Warwick and University of Edinburgh, 2006, all rights reserved.

## Anexo 2

	No	Parece que no	Parece que sí	Sí
1.1 Mi sueldo está bien para mis funciones.				
2.1 Tengo oportunidades para desarrollarme.				
3.1 Quiero tener otras responsabilidades.				
4.1 Recibo supervisión.				
5.1 Me gusta lo que hago.				
6.1 Estoy rodeado de gente agradable.				
7.1 Mi horario de trabajo es suficiente para cumplir mis deberes.				
8.1 Soy productivo.				
9.1 Aquí se respetan las diferencias de la gente (físicas, edad, sexo).				
10.1 Estoy conforme en mi trabajo.				
11.1 Seguiré trabajando aquí.				
12.1 Mi sueldo satisface mis necesidades.				
13.1 Recibo buen trato por parte de mis compañeros.				
14.1 Mi actitud es positiva.				
15.1 Se toman en cuenta mis aportaciones.				