

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
UNIDAD DE POSGRADO

**FACTORES PERSONALES QUE INFLUYEN EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL: ESTUDIO DE LAS
GENERACIONES “X” Y “MILLENNIALS” EN EMPLEADOS
PROFESIONISTAS DEL ÁREA DE NEGOCIOS DEL ESTADO
DE NUEVO LEÓN, MEXICO**

**PRESENTADA POR
ANA GISELA PATRICIA GARZA PÁEZ**

**ASESORA
ZEIDY EDITH CHUNGA LIU**

**TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ
2023**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
UNIDAD DE POSGRADO**

TESIS

**FACTORES PERSONALES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL: ESTUDIO DE LAS GENERACIONES “X” Y “MILLENNIALS” EN
EMPLEADOS PROFESIONISTAS DEL ÁREA DE NEGOCIOS DEL ESTADO
DE NUEVO LEÓN, MEXICO**

PARA OPTAR

EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR:

ANA GISELA PATRICIA GARZA PÁEZ

ASESOR:

DRA. ZEIDY EDITH CHUNGA LIU

LIMA - PERÚ

2023

UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
UNIDAD DE POSGRADO

Comité doctoral de Tesis:

FACTORES PERSONALES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL: ESTUDIO DE LAS GENERACIONES “X” Y “MILLENNIALS” EN
EMPLEADOS PROFESIONISTAS DEL ÁREA DE NEGOCIOS DEL ESTADO
DE NUEVO LEÓN

Aprobación de la Tesis:

Dra. Zeidy Edith Chunga Liu

Es el Director de Tesis
Presidente

Dr. Joel Mendoza Gómez
Secretario

Dra. Margrory Aymett Mere Ortega
Vocal 1

Profesor invitado interno
Vocal 2

Profesor invitado interno o externo
Vocal 3

Lima, Perú.

Julio, 2023

DEDICATORIA

*Con amor para mi esposo y mi hijo que son el motor de mi vida y
a mis padres por educarme para ser una persona de bien.*

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, a **Dios** que me dio la fortaleza necesaria para alcanzar este grado académico.

A mi esposo, **Dr. José Segoviano** quien me impulsó a estudiar un doctorado y que estuvo a mi lado en todo momento, fue mi compañero en mis noches de desvelo trabajando en la tesis y hasta el momento de la sustentación. Cielo, gracias por tu apoyo, tu paciencia, pero sobre todo por tu amor.

A mi hijo **Patricio**, quien siempre me brindó su apoyo y comprensión cuando no pude dedicarme a él al cien por ciento, porque tenía que trabajar en la tesis. Gracias por todo mi niño, especialmente por estar conmigo en mi examen de grado.

A mis padres, mi **Papá, Roberto Garza** quien me cuida desde el cielo y segura estoy que está muy orgulloso de este logro; y a mi **Mamá, Ana María Páez** por su apoyo incondicional cada que lo necesité, especialmente en el cuidado de Patricio para poder cumplir con mis responsabilidades del doctorado.

A mi familia por su apoyo moral, especialmente a mi hermano **Roberto Garza** y mi cuñada **Nancy Téllez** por apoyarme en la recolección de encuestas.

A las autoridades de **FACPYA**, Director **Dr. Luis Alberto Villarreal** y a la Subdirectora Administrativa, **M.A.E. Ma. del Carmen Toba**, gracias por el apoyo, por la confianza y por su amistad.

A mi Comité Tutorial. A mi directora de tesis, **Dra. Zeidy Edith Chunga**, por sus enseñanzas, ya que siempre estuvo comprometida con mis avances a lo largo de todo el proceso.

A mi co-director de tesis, **Dr. Joel Mendoza**, quien fue mi asesor de tesis de maestría y que nuevamente formó parte de mi comité doctoral, gracias Dr. por todas sus enseñanzas y apoyo de siempre.

A mi tutora de tesis la **Dra. Margrory Mere**, por sus acertadas observaciones.

A la **Dra. Mónica Blanco** y al **Dr. Marco Navarro** por su orientación en los trámites administrativos.

Al **Dr. Jose Luis Cantú** y **Dr. Carlos Miranda** por su disposición en todo momento para asesorarme y aclarar mis múltiples dudas.

Asimismo, agradezco su apoyo a mis **profesores del doctorado**, a todos mis **compañeros de generación**, a mis **colegas y amistades** que participaron en mi estudio y a todas las personas que contribuyeron de alguna manera para la culminación exitosa de este doctorado y una disculpa a los que involuntariamente se han omitido.

Gracias a todos por su valioso apoyo

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Declaro solemnemente que el documento que enseguida presento es fruto de mi propio trabajo, y hasta donde estoy enterado no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona, excepto aquellos materiales o ideas que por ser de otras personas les he dado el debido reconocimiento y los he citado debidamente en la bibliografía o referencias.

Declaro además que tampoco contiene material que haya sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro grado o diploma de alguna universidad o institución.

Nombre: Ana Gisela Patricia Garza Páez

Firma: 

Fecha: 6 de Julio de 2023

ABREVIATURAS y TÉRMINOS TÉCNICOS

PwC:	PriceWaterHouseCoopers.
EY:	Ernst & Young.
KPMG:	Acrónimo de las iniciales de los apellidos de fundadores de la firma.
INEGI:	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
PIB:	Producto Interno Bruto
NL:	Nuevo León
SPSS:	Statistical Package for the Social Sciences
CGRP:	Cinco Grandes Rasgos de Personalidad
INT:	Motivación intrínseca
JSAT:	Satisfacción Laboral
S.L.P.:	San Luis Potosí
IE:	Inteligencia Emocional
Generación X:	Individuos nacidos entre 1965 y 1979
Generación Millennials:	Individuos nacidos entre 1980 y 2000
CP:	Contador Público
LA:	Licenciado en Administración
INEGI:	Instituto Nacional de Estadística y Geografía

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	5
ABREVIATURAS y TÉRMINOS TÉCNICOS	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	9
ÍNDICE DE FIGURAS.....	10
CAPÍTULO 1. NATURALEZA Y DIMENSIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	14
1.1. Antecedentes del Problema a investigar	14
1.1.1. Hechos actuales que contextualizan el problema	16
1.1.2. Causas y Consecuencias del problema a investigar	22
1.1.3. Mapa conceptual de la satisfacción laboral.....	23
1.2. Planteamiento Teórico de la Satisfacción Laboral	24
1.2.1. Antecedentes Teóricos de la satisfacción laboral	24
1.2.2. Relación teórica variable dependiente con independientes.....	26
1.2.3. La justificación teórica y/o aplicada de las variables independientes:	26
1.3. Pregunta Central de Investigación	29
1.4. Objetivo General de la Investigación	29
1.4.1. Objetivos Metodológicos de la Investigación	29
1.5. Hipótesis General de la Investigación	30
1.6. Metodología	30
1.7. Justificación de la Investigación	30
1.8. Delimitaciones del estudio	31
1.9. Matriz de Congruencia	32
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	33
2.1. Marco Teórico de la Satisfacción Laboral	33
2.1.1. Teorías, definiciones e investigaciones aplicadas.....	33
2.1.2. Estudios de investigaciones aplicadas sobre la relación de la variable Y con las Xs.....	40
2.2. Marco Teórico y Estudios de investigaciones aplicadas a las variables independientes	43
2.2.1. Compromiso	44
2.2.2. Inteligencia emocional	47
2.2.3. Proactividad.....	53
2.2.4. Investigaciones Aplicadas de las diferencias generacionales	57
2.3. Hipótesis Específicas y/o Operativas	58
2.3.1. Modelo Gráfico de las Hipótesis	58
2.3.2. Modelo de Relaciones teóricas con las Hipótesis	59

CAPÍTULO 3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	60
3.1. Tipo y diseño de la investigación	60
3.1.1. Tipos de Investigación.....	60
3.1.2. Diseño de la Investigación.....	61
3.2. Métodos de recolección de datos	61
3.2.1. Elaboración del Instrumento.....	62
3.2.2. Operacionalización de las variables de la hipótesis.....	63
3.3. Población, marco muestral y muestra	64
3.3.1. Tamaño de la muestra.....	65
3.3.2. Sujetos de estudio.....	66
3.4. Métodos de Análisis	67
Capítulo 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	71
4.1. Prueba piloto	71
4.2. Resultados finales	71
4.2.1. Estadística descriptiva.....	71
4.2.2. Análisis estadístico, Correlaciones y Regresión Lineal Múltiple.....	83
4.3. Comprobación de Hipótesis	87
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	101
ANEXO 1. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.....	113
ANEXO 2. PRUEBA PILOTO.....	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Indicadores económicos de Nuevo León.....	17
Tabla 2 Características de las Generaciones X y Millennials.....	18
Tabla 3 Población total de México y Nuevo León (2020).....	19
Tabla 4 Población de Nuevo León, Generación X (2020)	20
Tabla 5 Población de Nuevo León, Generación " <i>Millennials</i> " (2020).....	20
Tabla 6 Matriz de Congruencia Metodológica.....	32
Tabla 7 Descripción general del Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey (1997).....	48
Tabla 8 Relación existente entre las cinco dimensiones de la inteligencia emocional y las competencias emocionales, según Goleman (1998)	50
Tabla 9 Relación Estructural Hipótesis – Marco Teórico.....	59
Tabla 10 Variables de estudio y cantidad de ítems.....	62
Tabla 11 Variables de Investigación e Indicadores de Gestión.....	64
Tabla 12 Población y muestra	65
Tabla 13 Validez discriminante de las variables.....	68
Tabla 14 Descripción de los ítems de la variable satisfacción laboral.....	79
Tabla 15 Descripción de los ítems de la variable compromiso.....	80
Tabla 16 Descripción de los ítems de la variable inteligencia emocional.....	81
Tabla 17 Descripción de los ítems de la variable proactividad.....	82
Tabla 18 Pruebas de normalidad - Kolmogorov-Smirnov.....	82
Tabla 19 Fiabilidad y validez de las variables.....	83
Tabla 20 Correlaciones de Spearman entre las variables.....	84
Tabla 21 Correlaciones de Spearman entre las variables, por generaciones	84
Tabla 22 Regresión lineal sobre satisfacción laboral	85
Tabla 23 Regresión lineal sobre satisfacción laboral Generación Millennials.....	86
Tabla 24 Regresión lineal sobre satisfacción laboral Generación X.....	87
Tabla 25 Regresión lineal sobre satisfacción laboral en el modelo general y en las generaciones	87
Tabla 26 Comparación de medias, según generaciones.....	88
Tabla 27 Resultados de la hipótesis	90
Tabla 28 Comprobación de la hipótesis.....	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Composición de la economía de Nuevo León.....	17
Figura 2 Mapa conceptual de la satisfacción laboral.....	23
Figura 3 Conceptualización de la inteligencia emocional, según Salovey & Mayer, en 1990.....	47
Figura 4 Modelo gráfico de las hipótesis.....	58
Figura 5 Edad de los encuestados, de acuerdo a la generación a la que pertenece.....	72
Figura 6 Género de los encuestados.....	72
Figura 7 Estado civil de los encuestados.....	73
Figura 8 Nivel de estudios de los encuestados.....	73
Figura 9 Área de estudios de los encuestados.....	74
Figura 10 Género de los encuestados generación millennials.....	74
Figura 11 Género de los encuestados generación X.....	75
Figura 12 Estado civil de los encuestados generación millennials.....	75
Figura 13 Estado civil de los encuestados generación X	76
Figura 14 Nivel de estudios de los encuestados generación millennials	76
Figura 15 Nivel de estudios de los encuestados generación X.....	77
Figura 16 Área de estudios de los encuestados generación millennials	77
Figura 17 Área de estudios de los encuestados generación X	78
Figura 18 Correlación cero de errores e histograma de la variable compromiso con satisfacción laboral.....	89
Figura 19 Correlación cero de errores e histograma de la variable inteligencia emocional con satisfacción laboral.....	89
Figura 20 Correlación cero de errores e histograma de la variable proactividad con satisfacción laboral	90

RESUMEN

Se realizó un estudio con enfoque disposicional cuyo propósito fue identificar los factores personales: compromiso, inteligencia emocional y proactividad, que influyen en la satisfacción laboral de los empleados profesionistas del área de los negocios del Estado de Nuevo León (generaciones X y millennials). Para tal fin se realizó un estudio cuantitativo, con diseño no experimental, asimismo, se diseñó un cuestionario que se aplicó a una muestra de 384 profesionistas, de los cuales el 64% correspondieron a la generación millennials y el 36% restante a la generación X. Los datos obtenidos fueron tratados mediante un análisis factorial y regresión lineal múltiple, los resultados mostraron que en el modelo general, que incluía la generación X y millennials todas las variables resultaron significativas con un R^2 de .460; con respecto al modelo de los millennials, de igual manera resultaron significativas todas las variables con un R^2 de .475, mientras que en la generación X resultaron significativas todas las variables, con excepción de la proactividad, con un R^2 de .425. Por lo tanto, se concluye que el modelo es replicable y se comprobó la hipótesis de la influencia de los factores personales en la satisfacción laboral, que evidencia que estos factores disposicionales también influyen de manera importante en la satisfacción laboral de los empleados, de igual manera que los factores de tipo situacional lo hacen.

Palabras clave: satisfacción laboral, enfoque disposicional, compromiso, inteligencia emocional, proactividad.

ABSTRACT

A study with a dispositional approach was conducted with the purpose of identifying the personal factors: commitment, emotional intelligence and proactivity, which influence the job satisfaction of professional employees in the business area of the State of Nuevo Leon (generations X and millennials). For this purpose, a quantitative study was conducted, with a non-experimental design, and a questionnaire was designed and applied to a sample of 384 professionals, of which 64% corresponded to the millennials generation and the remaining 36% to generation X. The data obtained were treated by means of factor analysis and multiple linear regression, the results showed that in the general model, which included generation X and millennials, all the variables were significant with an R2 of .460; with respect to the millennials' model, all the variables were also significant with an R2 of .475, while in generation X all the variables were significant, with the exception of proactivity, with an R2 of .425. Therefore, it is concluded that the model is replicable and the hypothesis of the influence of personal factors on job satisfaction was tested, which shows that these dispositional factors also have an important influence on employees' job satisfaction, in the same way that situational factors do.

Key words: job satisfaction, dispositional approach, commitment, emotional intelligence, proactivity.

NOMBRE DEL TRABAJO

**98. TESIS DOCTORADO - GARZA - ASES
ORA DRA. ZEIDY CHUNGA.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

23786 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

108 Pages

FECHA DE ENTREGA

May 15, 2023 12:16 PM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

136607 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.9MB

FECHA DEL INFORME

May 15, 2023 12:18 PM GMT-5**● 13% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO TURNITIN

FECHA	NOMBRE DEL DOCENTE	CORREO DEL DOCENTE
23/05/2023	DRA. ZEIDY EDITH CHUNGA LIU	ZCHUNGAL@USMP.PE

NOMBRE DE LA TESIS
FACTORES PERSONALES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL: ESTUDIO DE LAS GENERACIONES "X" Y "Y" EN PROFESIONALES DE LOS NEGOCIOS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN.

NOMBRE DEL ASESORADO(A)	TELÉFONO Y CORREO	ESCUELA PROFESIONAL
ANA GISELA PATRICIA GARZA PÁEZ		POSGRADO

RESULTADO:

13% (EXCLUYENDO CITAS Y BIBLIOGRAFÍA)

CONCLUSIÓN:

LA TESIS SE ENCUENTRA APTA PARA CONTINUAR CON EL SIGUIENTE TRÁMITE.

DRA. ZEIDY EDITH CHUNGA LIU.....
NOMBRE Y FIRMA DEL ASESOR
DNI: 09540506

ANA GISELA PATRICIA GARZA PÁEZ.....
NOMBRE Y FIRMA DEL ASESORADO
DNI 623692443

REVISADO POR: MG. CARLOS ANTONIO ESCUDERO CIPRIANI

INTRODUCCIÓN

En este trabajo se aborda el tema de los factores personales de las generaciones “X” y “Millennials” que influyen en la satisfacción laboral de los empleados profesionistas que se desempeñan en el área de los negocios del estado de Nuevo León.

En razón que no se encontraron datos, informes e investigaciones relacionadas con la satisfacción de los profesionistas de los negocios en México (específicamente contadores públicos y licenciados en administración), el propósito de este estudio es identificar los factores personales de las generaciones “X” y “Millennials” que influyen en la satisfacción laboral de los profesionistas de los negocios del Estado de Nuevo León.

La importancia de este estudio radica en el vacío de información sobre la satisfacción laboral de estos profesionales en México; en cuanto a los resultados de este estudio, se espera que sean útiles para los tomadores de decisiones, ya que es de suma importancia el análisis de los aspectos intangibles en la administración del recurso humano, ofreciendo información útil que les permita diseñar e implementar políticas y prácticas efectivas en la gestión de su personal.

Para el logro de los objetivos establecidos en el estudio se desarrolló una investigación cuantitativa, no experimental, de tipo causal, explicativa y transversal.

El capítulo 1 contiene antecedentes (datos, hechos, etc.) que fundamentan la existencia del problema, el propósito del estudio, la pregunta de investigación, los objetivos y la justificación del estudio.

Capítulo 1. NATURALEZA Y DIMENSIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

En este capítulo se revisará la importancia del problema a investigar, presentando datos concretos de la satisfacción laboral de los contadores públicos y licenciados en administración de empresas, que se desempeñan en empresas del estado de Nuevo León.

1.1. Antecedentes del problema a investigar

En las últimas décadas, un mayor número de empresas se han preocupado por que los empleados puedan desarrollar su máximo potencial en beneficio de la organización, en la actualidad una forma de conseguirlo es lograr que el empleado se sienta satisfecho con su trabajo, ya que el recurso humano es un elemento primordial para sus operaciones, en virtud de lo delicado de la información que manejan, lo que implica necesariamente contar con personal capaz, confiable y con experiencia.

Como señalan Wille et al. (2014), es notable la escasa investigación sobre el cambio y la estabilidad laboral de los profesionistas en general. En el caso específico de los pocos estudios de los profesionales de la consultoría y la auditoría como el de Punzo et al. (2018), con empleados británicos y alemanes, indican que factores subjetivos como la seguridad socioeconómica, las condiciones de trabajo y los aspectos del equilibrio entre el trabajo y la vida, son más generadores de satisfacción laboral, que los propios salarios y el de Suddaby et al. (2009), aplicado a contadores canadienses, descubrieron en los rangos más altos una mayor identificación con los valores comerciales.

La consultora *BetterBeyourself*, en el año 2002, investigó la satisfacción laboral en España, donde entrevistó a 288 profesionales y directivos pertenecientes a 250 empresas españolas, encontrando un índice de satisfacción de 6,8 que concuerda con el nivel promedio de la satisfacción laboral (6,79) de acuerdo con

la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo desarrollada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2002 (Martínez, 2007).

Los estudios sobre la satisfacción laboral en los profesionistas son escasos, los reportados corresponden a investigaciones internacionales, mientras que en México y particularmente en el Estado de Nuevo León, no se identificaron estudios similares.

En el Estado de Nuevo León, que se caracteriza como una ciudad industrial, los contadores públicos y administradores de empresas, pueden desempeñarse laboralmente en distintos ámbitos, entre ellos: sector servicios (profesionales, financieros, transporte y comunicación), sector industrial, sector gobierno, sector educativo, entre otros.

Resulta muy atractivo para los Contadores Públicos, desempeñarse profesionalmente en empresas internacionales de consultoría y auditoría como lo son las firmas *Deloitte*, *PwC*, *KPMG* y *EY* y que cuentan con presencia en el área metropolitana de Monterrey del Estado de Nuevo León.

Estas cuatro firmas, son consideradas a nivel mundial como las «Big Four», definidas por diversos organismos reguladores como las empresas que dominan en el mundo, los servicios de auditoría (Toscano et al., 2014).

Deloitte, es una firma que integra a 286 mil miembros que ofrecen asesoría en temas de impuestos, auditorías, financieros y de consultoría con presencia en más de 150 países. En su informe financiero, la empresa reportó durante 2018, ingresos por 43.2 mil millones de dólares.

PwC México, ofrece servicios de aseguramiento, auditoría, servicios legales, en impuestos, en consultoría, entre otros.

KPMG, con 189 mil empleados ubicados en 152 países, ofrecen sus servicios a corporaciones de negocios, organizaciones sin fines de lucro, e instituciones del

sector público. Entre los servicios contemplan: asesoría, auditoría, impuestos y legal, Servicios de Assurance e impuestos corporativos.

Ernest & Young (EY), empresa multinacional con más de 260 mil colaboradores que trabajan con empresas y emprendedores ofreciendo soluciones a los retos más complejos mediante sus servicios de consultoría.

Existen a nivel nacional, otras empresas de este rubro que ofrecen servicios de auditoría, impuestos, fiscal y consultoría de negocios que también cuentan con presencia en Monterrey, Nuevo León, entre ellas destacan, *Salles Sainz Grant Thornton, Crowe- Gossler, RSM Bogarin, BHR Enterprise Worldwide Mexico, BDO Castillo Miranda y Compañía, Russell Bedford México, Baker Tilly Mexico, PKF Internacional, Mazars, la firma México Global Alliance, Traust Accounting and Legal Firm y AUREN.*

Además del sector industrial, sector gobierno, los contadores públicos y administradores, pueden ejercer su profesión en el sector educativo, impartiendo cátedra en universidades públicas y privadas.

Finalmente, se puede concluir que, en estas empresas y organizaciones, basan su éxito en el factor humano, por lo que es de suma importancia el estudio de la satisfacción laboral de este personal. Sobre el tema de la satisfacción laboral existen diversas teorías que coinciden en relacionar esta satisfacción con factores principalmente organizacionales (salarios, condiciones de trabajo, puesto, entre otros); sin embargo, poca atención se ha brindado al análisis de los factores individuales que influyen en la satisfacción laboral.

1.1.1. Hechos actuales que contextualizan el problema

El Estado de Nuevo León se encuentra ubicado en el noreste de México y su ciudad más poblada es Monterrey, la capital del estado. Según la Secretaría de Economía y Trabajo (2020), el Estado aporta el 7.3% del PIB Nacional, resaltando que el 24% de su economía corresponde al sector industrial;

considerado también el estado con el índice más bajo de trabajo informal y con un PIB per Cápita 78% superior al promedio nacional.

La tabla 1 muestra algunos de estos principales indicadores económicos de N.L., entre los cuales también se destaca una población económicamente activa de 2.61 millones de personas en el mes de abril 2020.

Tabla 1

Indicadores económicos de Nuevo León

Indicador	Febrero 2020		Abril 2020	
	Nuevo León	Nacional	Nuevo León	Nacional
Población Total <i>millones*</i>	5.4	126.4	5.4	126.4
Población Económicamente activa <i>millones*</i>	2.6	57.6	2.61	57.33
Población ocupada <i>millones*</i>	2.5	55.7	2.51	55.35
Población desocupada <i>miles*</i>	94.6	1,942.07	99.79	1.97
Tasa de Desocupación <i>Trimestral</i>	3.6%	3.4%	3.8%	3.4%
Tasa de subocupación	4.4%	7.7%	3.9%	8.5%
Tasa de informalidad	37.1	56.2	36.5%	56.1%
Tasa de pobreza (2018)	14.5%	41.9%	14.5%	41.9%
PIB 2018 <i>Miles de millones de USD corrientes</i>	\$94.9	\$1,242.4	\$94.9	\$1,242.4
PIB per cápita 2018 <i>Miles de USD corrientes</i>	\$17.9	\$9.9	\$17.9	\$9.9

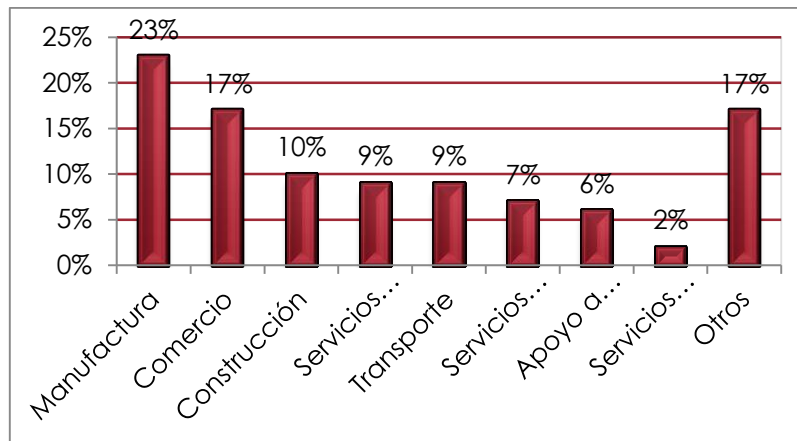
Nota 1. * IV Trimestre 2019

Nota 2. Fuente: Gobierno de Nuevo León (2020).

La figura 1 presenta la composición de la economía de Nuevo León, en la que se destacan los sectores de manufactura y comercio.

Figura 1

Composición de la economía de Nuevo León



Nota 1. Fuente: Gobierno de Nuevo León (2020).

En el mercado laboral, actualmente interactúan tres generaciones, los Baby Boomer, X y Millennials, de acuerdo a Ancin, (2018), una generación es considerada como un grupo de personas que presentan edades similares y características afines de personalidad, además de que comparten entre otras cosas, ideas, valores y comportamientos.

En la tabla 2, Características de las Generaciones X y Millennials, se resumen las principales características que distinguen a cada una de estas generaciones en el contexto organizacional.

Tabla 2

Características de las Generaciones X y Millennials

Características	Generación X	Millennials
Natalicio	Nacidos entre 1965 y 1979.	Nacidos entre 1980 y el año 2000.
Rango de edad en la actualidad (2021).	Entre los 42 hasta los 56 años de edad.	Entre los 21 y 41 años de edad.
Principales rasgos	<p>Son individualistas.</p> <p>El trabajo es percibido como una vía para el logro de sus objetivos, pero no como un fin.</p> <p>Buscan un equilibrio entre vida personal y laboral.</p> <p>Se desarrollaron siguiendo las indicaciones de sus padres.</p>	<p>Crecieron utilizando la tecnología.</p> <p>Necesidad de un trabajo flexible, en conjunto con deseo de crecimiento con actitud emprendedora</p> <p>Rápida adaptación a los cambios</p> <p>Gusto por el emprendedurismo e involucrarse en la toma de decisiones</p>

Desempeño actual en las organizaciones	En puestos de nivel medio y alto. Personal maduro, preparado y responsable. Intención de crecimiento profesional en la misma empresa	Incursionando como aprendices o líderes. Poca lealtad con sus empleadores, pensando constantemente en la búsqueda de nuevas oportunidades. Necesidad de crecimiento profesional.
Beneficios de la generación en las organizaciones	Recapacitan intensamente para realizar cambios a nivel profesional	Ingresan al ámbito laboral con mayores habilidades en el uso de herramientas de negocios que sus jefes.
¿Qué les motiva?	El balance entre el trabajo y la vida.	Los retos y los aspectos significativos.

Nota: Elaboración propia con información tomada de Díaz-Sarmiento, López-Lambraño, y Roncallo-Lafont (2017) y Ancin (2018).

Para el Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI (2020), como se puede observar en la tabla 3, la población total de mexicanos es de más de 126 millones de habitantes, donde el 48.80% son hombres y el 51.20% son mujeres. Con respecto a los más de 5.7 millones de nuevoleonenses, el 49.98% de ellos corresponde al sexo masculino, mientras que el 50.02% restante al femenino.

Tabla 3

Población total de México y Nuevo León (2020)

Entidad	Total	Hombres	Mujeres
México	126; 014, 024	61; 473, 390	64; 540, 634
Nuevo León	5; 784, 442	2; 890, 950	2; 893, 492

Nota. México=Estados Unidos Mexicanos.

Fuente INEGI. Censo de Población y Vivienda (2020)

Elaboración propia.

De las mismas estadísticas del INEGI, se puede observar en las tablas 4 y 5 que, de la población total de Nuevo León, el 18.61% corresponde a los nacidos de 1965 a 1979, conocidos también como la Generación X y el 33.29% de la población son los “Millennials”, nacidos entre 1980 y 2000.

Tabla 4*Población de Nuevo León, Generación X (2020)*

Rangos de edad	Total	Hombres	Mujeres
42 años	91 042	45 763	45 279
43 años	79 194	39 490	39 704
44 años	69 468	34 520	34 948
45 años	91 599	46 419	45 180
46 años	73 900	36 393	37 507
47 años	75 750	38 091	37 659
48 años	75 725	37 959	37 766
49 años	70 704	35 292	35 412
50 años	87 896	43 485	44 411
51 años	54 959	26 906	28 053
52 años	70 349	34 512	35 837
53 años	61 987	30 800	31 187
54 años	59 248	28 789	30 459
55 años	60 202	29 446	30 756
56 años	54 888	27 049	27 839
Total	1 076 911	534 914	541 997

Nota 1. Fuente INEGI. Censo de Población y Vivienda (2020).

Nota 2. Generación X (Nacidos del año 1965 a 1979)

Elaboración propia.

Tabla 5*Población de Nuevo León, Millennials (2020)*

Rangos de edad	Total	Hombres	Mujeres
21 años	95 774	48 795	46 979
22 años	101 110	51 621	49 489
23 años	97 324	49 420	47 904
24 años	98 211	49 530	48 681
25 años	106 035	53 790	52 245
26 años	97 254	49 078	48 176
27 años	96 561	49 426	47 135
28 años	99 496	51 081	48 415
29 años	89 003	45 104	43 899
30 años	111 875	56 752	55 123
31 años	77 477	38 535	38 942
32 años	92 924	47 232	45 692
33 años	84 059	42 773	41 286

34 años	82 135	41 759	40 376
35 años	92 647	47 061	45 586
36 años	86 196	43 211	42 985
37 años	78 755	39 818	38 937
38 años	90 938	46 572	44 366
39 años	78 083	39 337	38 746
40 años	103 014	52 040	50 974
41 años	66 772	33 131	33 641
Total	1 925 643	976 066	949 577

Nota 1. Fuente INEGI. Censo de Población y Vivienda (2020).

Nota 2. *Millennials* (Nacidos del año 1980 a 2000)

Elaboración propia.

Según el director de Future Workplace, una empresa dedicada al desarrollo ejecutivo destinado a reinventar nuestro lugar para laborar:

Explicó cómo los llamados *millennials*, los *baby boomers* y los trabajadores de generaciones X, Y y Z, comienzan a convivir laboralmente, y como han aportado cada uno para evolucionar los espacios de trabajo. “Los *millennials* son la nueva cara de los negocios en Estados Unidos... en muchas compañías siguen siendo los *baby boomers* y los de la generación X los que llevan las riendas, pero eso va cambiando y afectando el ambiente laboral, muchas veces para mal si no se está preparado” (Schawbel, como se cita en Lara, 19 de noviembre de 2015).

Ante ello resultaría importante analizar cómo influye la satisfacción laboral en la generación X y en la generación *Millennials*, de manera que permita identificar las similitudes y las diferencias existentes entre ambas generaciones.

De acuerdo a Annel Lozano, de la organización Estrategia de Salud *Be Well* de *Lockton* México, el salario es uno de los componentes primordiales que permiten lograr una satisfacción laboral en los empleados, sin embargo, estudios recientes han determinado que los individuos de la generación denominada «*millennial*» estima más la salud laboral que la percepción salarial (Notimex, 2017).

Por otra parte, García (2019) reporta que el Estado de Nuevo León registra una rotación laboral del 7%, de acuerdo con mediciones de Caintra, Prodensa y Coparmex.

1.1.2. Causas y Consecuencias del problema a investigar

Hoy en día se habla de capital humano, talento humano, capital intelectual, para referir el rol que tiene el hombre dentro de las organizaciones. De ahí que la administración de los recursos humanos posiciona al desarrollo humano como un tema prioritario en la organización (Zayas, Báez, Zayas, & Hernández, 2015).

Para este contexto Pedraza (2018) considera que:

Los empleados, finalmente, representan ese capital intangible en forma de conocimientos, experiencias, habilidades, destrezas, valores y capacidades que pertenecen a los individuos, quienes, con su potencial, hacen posible que las organizaciones logren sus resultados empresariales, de allí la relevancia de ver a los trabajadores como un capital valioso. De hecho, se estima que la satisfacción laboral es un fenómeno asociado a una serie de sentimientos del personal que determinan, en forma importante, su bienestar y el compromiso con su trabajo (Chiang et al., 2017, p.91).

Asimismo, el estudio de la satisfacción laboral es una problemática compleja y muy controvertida desde el enfoque científico, ya que hay múltiples planteamientos sobre el tema, por una parte, del ser humano, y por otra, de la ocupación laboral propiamente (Zayas, et al., 2015). Este mismo autor, en su estudio encontró los siguientes aspectos como causas que afectan la satisfacción laboral:

- Falta de incentivos.
- Presión en el ambiente laboral
- Baja remuneración.

- Lugar de trabajo alejado.
- Desinterés en el trabajo.

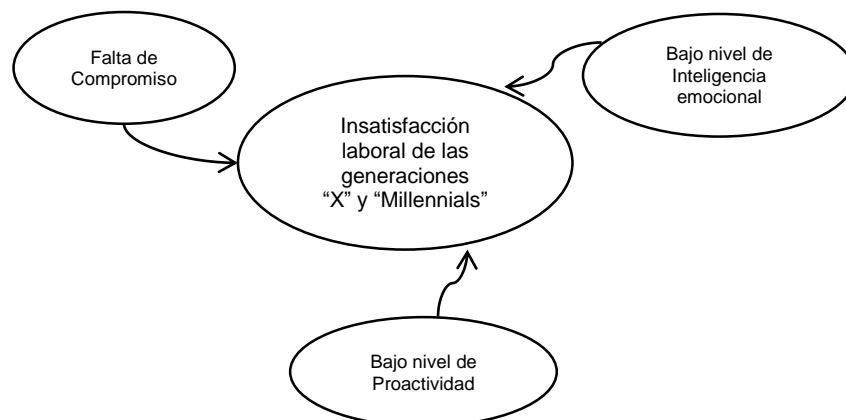
Por lo tanto, como consecuencias de la Satisfacción Laboral, es imperioso tener en cuenta los elementos para fortalecer una actitud proactiva, como lo son el Reconocimiento por el trabajo bien hecho, la responsabilidad asignada, libertad para elegir método de trabajo y por otro, las áreas de oportunidad para efectuar una mejoría en los aspectos no satisfactorios del empleado que generan mayor satisfacción en el trabajo, porque dan como resultado que el empleado tenga una mayor motivación para realizar sus actividades (Zenteno et al., 2012).

1.1.3. Mapa conceptual de la satisfacción laboral

La figura 2 contiene el mapa conceptual en el que se encuentran en el centro el problema de estudio (variable dependiente) y en sus contornos las posibles causas (variables independientes).

Figura 2

Mapa Conceptual de la Satisfacción Laboral



Fuente: Elaboración propia

1.2. Planteamiento Teórico de la Satisfacción Laboral

1.2.1. Antecedentes Teóricos de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es uno de los fenómenos mayormente estudiado en las áreas del comportamiento organizacional y en psicología laboral (Pujol-Cols & Dabos, 2018).

En la literatura no se identificó teoría que explique como tal a la satisfacción laboral, sin embargo, diversos autores han identificado tres principales posturas en las investigaciones como son la disposicional (basada en los rasgos de personalidad del individuo), la situacional (basada en la influencia del contexto organizacional en el empleado) y la interaccionista (que incluye ambos enfoques) (Pujol-Cols & Dabos, 2018; Sánchez-Sellero et al., 2014).

1) Postura situacional

Los investigadores situacionistas enfocan sus estudios en variables de tipo organizacional con el propósito de medir el impacto que éstas tienen sobre el comportamiento individual de los empleados.

2) Postura disposicional

Los enfoques disposicionales asumen que la satisfacción laboral es una función de las disposiciones individuales y algunas personas deberían tener una mayor satisfacción laboral que otras independientemente de las condiciones laborales (Cohrs, 2006)

Pujol-Cols y Dabos (2018), mencionaron algunos de los principales modelos disposicionales referenciados en la literatura, que explican la satisfacción laboral:

- a) Taxonomía Afectividad Positiva/Afectividad Negativa
- b) Cinco Grandes Rasgos de Personalidad (CGRP)
- c) Modelo de las Autoevaluaciones Esenciales

El presente estudio, está sustentado bajo el enfoque disposicionalista de la satisfacción laboral. A continuación, se exponen definiciones referentes a la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral para Blum y Naylor citados por Abrajan et al. (2009), se refiere a diferentes actitudes hacia el trabajo, las cuales se relacionan con factores como el salario, la supervisión y las relaciones sociales en el empleo.

En este sentido, la actitud o el conjunto de actitudes laborales, de acuerdo con Sánchez y García (2017), son acciones que se refieren al trabajo en general o a algunas de sus áreas, por ende, que la satisfacción laboral refiere «un concepto globalizador», que alude a las conductas que los individuos exteriorizan en las diversas facetas de sus actividades laborales (García, 2017) y es por ello un estado emocional del trabajador (Herrera et al., 2017).

Después de analizar los anteriores estudios e investigaciones se puede concluir que la satisfacción laboral, de manera general, es un dictamen o resolución positiva o negativa que realiza un individuo para valorar a su trabajo o su situación laboral (López et al., 2018), y es también un sentimiento favorable hacia el trabajo como fruto de la valoración de sus características (Locke citado por Cernas et al., 2018; Robbins, 2004), asimismo, como un concepto ampliamente analizado y determinado como el “estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (Chiang et al. citados por Zambrano y Vera, 2019, p. 3).

La satisfacción laboral es importante porque una empresa con un pésimo clima organizacional y con escasa preocupación por las necesidades del trabajador, está condenada al fracaso, por esta razón la integración de las necesidades de los empleados son un tema de vital importancia (Arias & Justo, 2013).

1.2.2. Relación teórica variable dependiente con independientes.

1.2.2.1 Interrelación de la Satisfacción Laboral y el Compromiso.

Otra interrelación ampliamente estudiada, es la referente a la satisfacción laboral y el compromiso, autores como Gómez et al. (2013), Orgambídez-Ramos et al. (2015) y Juyumaya (2018), han realizado aportaciones relevantes sobre estas variables, las cuales se explican en el capítulo 2.

1.2.2.2 Interrelación de la Satisfacción Laboral y la Inteligencia emocional.

Una interrelación recientemente estudiada, es la satisfacción laboral y la inteligencia emocional, ejemplo de ellos, las aportaciones de los autores Trivellas et al. (2013), Moral y Ganzo (2018), y Prentice (2019), las cuales se explicarán en el siguiente capítulo.

1.2.2.3 Interrelación de la satisfacción laboral y la proactividad.

En cuanto a la interrelación de la satisfacción laboral y la proactividad, autores como Li et al. (2010), Salessi y Omar (2017), y Salessi y Omar (2019), han realizado aportaciones relevantes de la relación de estas variables.

1.2.3. La justificación teórica y/o aplicada de las variables independientes:

Esta sección muestra algunas investigaciones sobre las tres variables independientes abordadas en la presente investigación, las cuales están

fundamentadas en las bases teóricas de los siguientes modelos: Modelo del Compromiso de Meyer y Allen (1991), Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey (1997) y en la categoría de los Comportamientos Laborales Proactivos del Modelo propuesto por Parker y Collins (2010).

Compromiso

El compromiso, también se ha asociado, con clima organizacional, valores individuales y permanencia en las organizaciones, muestra de ello, son los estudios realizados por Toro (1998), Chiang et al. (2010a), Omar y Florencia (2008), y Frías (2014). Estas investigaciones se explicarán de manera detallada en el capítulo 2.

Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional, es una variable ampliamente investigada, con distintas variables, evidencia de ello, son los estudios de Extremera y Fernández (2004), Liébana et al. (2012), Carmona-Fuentes y Rosas-Reyes (2017), Rezvani et al. (2018), Miao et al. (2018), y Machta et al. (2019), asociándola con variables como las relaciones interpersonales y la empatía, el *engagement*, el desempeño del equipo y el desempeño laboral de los empleados. Estas investigaciones se detallan en el siguiente capítulo.

Proactividad

La proactividad, ha sido relacionada con variables como las conductas de ciudadanía, las demandas laborales, los recursos, el compromiso y el desempeño laboral; ejemplo de ello, son los estudios realizados por Topa et al. (2006), Dikkers et al. (2010), Bakker et al. (2012), Salessi y Omar (2018), y Abid et al. (2021). Estas investigaciones se explicarán de manera detallada en el capítulo 2.

Planteamiento del problema

Existen infinidad de investigaciones referentes al tema de la satisfacción laboral; sin embargo, se ha identificado que existen aún muchos vacíos respecto a este tema.

Durante la revisión bibliográfica, no se identificó teoría que explique como tal a la satisfacción laboral, sin embargo, diversos autores han identificado tres principales posturas en las investigaciones como son la disposicional (basada en los rasgos de personalidad del individuo), la situacional (basada en la influencia del contexto organizacional en el empleado) y la interaccionista (que incluye ambos enfoques) (Pujol-Cols & Dabos, 2018; Sánchez-Sellero et al., 2014).

En este sentido, son también escasos los estudios basados en profesionistas y empleados de nivel administrativo de las organizaciones; por el contrario, se han encontrado múltiples investigaciones aplicadas a trabajadores; ejemplo de ello, las realizadas por Zayas et al. (2015), Sánchez y García (2017), y Huseyin et al. (2014).

De lo anterior, se puede destacar la importancia de realizar investigaciones enfocadas en el personal de nivel profesional de las organizaciones, y que coadyuven a los gerentes en la gestión del capital humano.

Otro de los retos en la administración del capital humano es la diversidad generacional, ya que en la actualidad están conviviendo tres generaciones de empleados: *Baby boomers*, Generación X y *Millennials*, por lo que resulta aún más complejo la implementación de acciones orientadas en obtener talento humano satisfecho y fiel a la organización (Díaz-Sarmiento et al., 2017).

En virtud de lo anterior, el propósito de este estudio es identificar los factores personales que influyen en la satisfacción laboral de las generaciones “X” y “Millennials” de los empleados profesionistas que se desempeñan en el área de los negocios del Estado de Nuevo León.

1.3. Pregunta Central de Investigación

¿Cuáles son los factores personales de las generaciones “X” y “Millennials” que influyen en la satisfacción laboral de los empleados profesionistas del área de los negocios del Estado de Nuevo León?

1.4. Objetivo General de la Investigación

Identificar los factores personales de las generaciones “X” y “Millennials” que influyen en la satisfacción laboral de los empleados profesionistas del área de los negocios del Estado de Nuevo León.

1.4.1. Objetivos Metodológicos de la Investigación

Los siguientes objetivos específicos tienen como fin el logro del objetivo general del estudio:

1. Examinar los antecedentes que sustentan la satisfacción laboral.
2. Elaborar marco teórico (teorías e investigaciones aplicadas) que fundamentan a las variables dependiente e independientes.
3. Elaborar un cuestionario para medir las variables compromiso, inteligencia emocional y proactividad.
4. Aplicar y validar el cuestionario en profesionistas del área de los negocios, en el Estado de Nuevo León.
5. Analizar los resultados estadísticos que permitan aceptar y/o rechazar las hipótesis.
6. Elaborar conclusiones de los hallazgos del estudio e incorporarlos en el informe.

1.5. Hipótesis General de la Investigación

Los factores personales de las generaciones “X” y “Millennials” que influyen en la satisfacción laboral de los empleados profesionistas del área de los negocios del Estado de Nuevo León son: el compromiso, la inteligencia emocional y la proactividad.

1.6. Metodología

En este estudio se implementó una metodología cuantitativa, no experimental, de carácter explicativo y de tipo transversal, a través del diseño de un cuestionario que se aplicó a la población objeto de estudio, que en este caso fueron los profesionistas del área de los negocios del Estado de Nuevo León.

Para analizar la información recabada, se utilizó la media, la moda, la mediana y el análisis de frecuencias como parte de la estadística descriptiva. Asimismo, se implementaron herramientas inferenciales como la regresión lineal múltiple, a través de Excel y del software SPSS.

1.7. Justificación de la Investigación

- 1) **Justificación práctica:** Los empleados dedican gran parte de su tiempo en actividades laborales, por lo que su bienestar físico y mental implica grandes retos para las organizaciones. La importancia de este estudio radicó en analizar e identificar los factores personales que permitan mejorar sus niveles de satisfacción laboral y obtener beneficios tanto para el personal, como para las organizaciones.

Este estudio buscó contribuir con aportes significativos del impacto de la personalidad en la satisfacción laboral, a través de una investigación basada en el enfoque disposicional. En este enfoque se destacan la personalidad y los estados mentales inobservables de los individuos

(disposiciones), que influyen en las actitudes y en sus comportamientos, a través de procesos que influyen de manera cognitiva, afectiva y conductual, para explicar las conductas mostradas en el trabajo, por ejemplo, la satisfacción laboral.

Los hallazgos del presente estudio se espera que sean de utilidad para los responsables del capital humano de las organizaciones, ya que les permitirá tomar decisiones enfocadas con la satisfacción laboral de los empleados de las generaciones X y Millennials.

- 2) **Justificación Metodológica:** El sustento teórico de las variables que conforman las hipótesis que guían el estudio, permitirán el diseño metodológico válido con instrumentos, pruebas y herramientas estadísticas apropiadas que permitan la validez de los hallazgos obtenidos en la investigación. El estudio en sí mismo, es una propuesta metodológica para la investigación a realizar.
- 3) **Justificación Teórica:** En el estudio se abordarán las principales teorías de los factores personales que inciden sobre la satisfacción laboral y las diferencias generacionales (generación “X” y “Millennials”), con el fin de contrastar los hallazgos del estudio con dichas teorías.

1.8. Delimitaciones del estudio

- 1) **Espaciales:** La investigación se realizó en empresas con presencia en la ciudad de Monterrey y San Pedro Garza García, del estado de Nuevo León.
- 2) **Demográficas:** Los sujetos y objetos de estudio del presente trabajo son de manera específica contadores públicos y licenciados en administración que laboran en empresas del Estado de Nuevo León.
- 3) **Temporales:** La investigación es de tipo transeccional y se aplicó en el año 2022.

1.9. Matriz de Congruencia

En la tabla 6, Matriz de Congruencia Metodológica, se muestra un resumen de los principales elementos del estudio.

Tabla 6

Matriz de Congruencia Metodológica

Pregunta de Investigación	Objetivo de Investigación	Hipótesis	Variables	Marco Teórico
¿Cuáles son los factores personales de las generaciones “X” y “Millennials” que influyen en la satisfacción laboral de los empleados profesionistas del área de los negocios del Estado de Nuevo León?	Identificar los factores personales de las generaciones “X” y “Millennials” que influyen en la satisfacción laboral de los empleados del área de los negocios del Estado de Nuevo León.	Los factores personales de las generaciones “X” y “Millennials” que influyen en la satisfacción laboral de los profesionistas del área de los negocios del Estado de Nuevo León son: el compromiso, la inteligencia emocional y la proactividad.	Y= Satisfacción de las generaciones “X” y “Millennials”. X1= Compromiso X2=Inteligencia emocional X3= Proactividad	Pujol-Cols y Dabos, 2018; Sánchez-Sellero et al. 2014; Salessi y Omar, 2018; Chiang et. al. (2010a); Toro (1988); Goleman (1988); Guerra (2010).

Fuente: Elaboración propia

En conclusión, a lo largo del capítulo se presentaron elementos importantes que permiten fundamentar la naturaleza del fenómeno a investigar, así como los antecedentes que permiten sustentar que el problema existe y que de dicho problema surge la pregunta de investigación, las hipótesis y sus respectivos objetivos los cuales deben ser congruentes y alcanzables y que fueron reflejados en la matriz de congruencia incluida en el presente capítulo.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

El desarrollo del marco teórico detalla la manera en que se efectuó la recolección de información para apoyar de manera documental el contexto que sustenta a las variables de estudio.

En la primera sección, se detalla el soporte teórico de la variable dependiente (satisfacción laboral), seguido de los estudios empíricos que muestran asociación con las variables independientes de esta investigación (compromiso, inteligencia emocional y proactividad). Posteriormente, se presenta la fundamentación teórica de las variables independientes de manera individual y al final se muestran las hipótesis operativas.

En ambos apartados se incluyen definiciones y teorías, además de los antecedentes emanados de otros estudios.

2.1. Marco teórico de la satisfacción laboral

La variable dependiente satisfacción laboral, se define en primera instancia, en base a la revisión amplia de la literatura con las teorías, definiciones e investigaciones existentes. Posteriormente, se describen los resultados de investigaciones aplicadas que vinculan la Y =satisfacción laboral, con las variables independientes, X_1 =compromiso, X_2 =inteligencia emocional y X_3 =proactividad.

2.1.1. Teorías, definiciones e investigaciones aplicadas

Este apartado presenta el sustento teórico de la variable dependiente; asimismo, se incluyen definiciones que sustentan el tema de la satisfacción laboral, señalando cual es la utilizada para efectos de la presente tesis.

a) Teorías y definiciones de la satisfacción laboral

No son pocos los autores que ubican el tema de la satisfacción laboral como el mayormente estudiado en las áreas de la psicología laboral y del comportamiento organizacional (Pujol-Cols & Dabos, 2018).

Por otra parte, infinidad de estudios se han realizado sobre la satisfacción laboral sin el soporte de una teoría explicativa; sin embargo, diversos autores han identificado tres principales posturas en las investigaciones como son la disposicional (basada en los rasgos de personalidad del individuo), la situacional (basada en la influencia del contexto organizacional en el empleado) y la interaccionista (que incluye ambos enfoques) (Pujol-Cols & Dabos, 2018; Sánchez-Sellero et al., 2014).

1) Postura situacional

Los investigadores situacionistas enfocan sus estudios en variables de tipo organizacional con el propósito de medir el impacto que éstas tienen sobre el comportamiento individual de los empleados.

En este contexto, Forehand y von Haller, 1964 (como se cita en Meyer et al., 2010), sostienen que la influencia de estas situaciones organizacionales influye en el comportamiento de los empleados en tres formas: definiendo estímulos, restringiendo la libertad y proporcionando recompensas y castigos.

El enfoque situacional, de acuerdo a Pujol-Cols y Dabos (2018) está fundamentado en el modelo de Hackman y Oldham (1976), que enuncia los siguientes cinco elementos de tipo intrínseco sobre el trabajo: a) variedad de habilidades, identidad de la actividad, significatividad de la actividad, autonomía y retroalimentación de la actividad.

Autores de este enfoque como Sánchez-Sellero, et al. (2014) señalan que las peculiaridades de la organización explican de mejor forma la satisfacción laboral que las características individuales del empleado.

2) Postura disposicional

Pujol-Cols y Dabos (2018), afirman que las personas tienen estados mentales no visibles, conocidos también como disposiciones, los cuales están conformados tanto de bases genéticas como neuropsicológicas, las cuales influyen en los comportamientos de los trabajadores. Para estos autores, las distintas cualidades de los individuos influyen en la satisfacción laboral mediante procesos o disposiciones cognitivos, afectivos y conductuales.

Los enfoques disposicionales asumen que la satisfacción laboral es una función de las disposiciones individuales y algunas personas deberían tener una mayor satisfacción laboral que otras independientemente de las condiciones laborales (Cohrs, 2006).

Li et al. (2010) sostienen que el enfoque disposicional establece que la satisfacción laboral puede determinarse por una o varias características perdurables de los individuos.

Pujol-Cols y Dabos (2018), hacen referencia a los principales modelos disposicionales encontrados en la literatura, que explican la satisfacción laboral:

- a) Taxonomía Afectividad Positiva/Afectividad Negativa
- b) Cinco Grandes Rasgos de Personalidad (CGRP)
- c) Modelo de las Autoevaluaciones Esenciales

La presente investigación está sustentada en el Enfoque Disposicional de la Satisfacción Laboral.

Enseguida se presentan algunas de las definiciones más representativas de la satisfacción laboral.

Uno de los pioneros en el estudio de la satisfacción laboral es Locke, que en 1976 lo definió como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (Chiang y Krausse, 2009, p.26).

Por su parte, Werther & Davis (1982), como se cita en Chiang et al. (2010b), la consideran como el cumulo de sensaciones favorables y desfavorables, a través de los cuales, los empleados perciben a su trabajo.

En este mismo sentido, la satisfacción laboral, para Sánchez-Sellero, et al. (2014), es un constructo que consideran multidimensional, en razón de que el explicarlo, implica aludir a una infinidad de elementos, advirtiendo que no todos ellos con igualdad de relevancia, asimismo, para “(Locke, 1976) se define como una respuesta positiva hacia el trabajo en general o hacia algún aspecto del mismo o, como un estado emocional afectivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (Valenzuela et al., 2016, p.708).

Asimismo, para Naranjo et al. (2019), que consideran a la satisfacción laboral como un comportamiento afectivo del empleado con relación a su entorno laboral.

Con la finalidad de lograr los objetivos propuestos en la investigación, se utilizó la definición de Spector, 1997, como se cita en Pujol-Cols y Dabos, 2018, quienes sostienen que la satisfacción laboral afectiva, es una respuesta positiva del empleado hacia su trabajo, considerándola como un constructo de tipo unidimensional, es decir, como un todo. Entendiendo la satisfacción laboral, de manera unidimensional “como una experiencia gozosa de crecimiento psicológico, producida por el logro de niveles altos en la calidad de su trabajo,

de reconocimiento por lo que hace, de responsabilidad, de creación del saber, de libertad científica, de disfrute en el trabajo” (Saenz, et. al. 1993, como se cita en Cantón y Téllez, 2016, p. 216).

b) Investigaciones aplicadas de la satisfacción laboral

Estudios de satisfacción laboral con variables de tipo situacional.

El enfoque situacional ha sido ampliamente estudiado, ejemplo de ello, es el realizados por Moreno et al. (2018), donde analizaron la satisfacción de los trabajadores pertenecientes a 19 Pyme de la industria textil en Colombia, en donde concluyeron que los factores con mayores índices de satisfacción laboral fueron la flexibilidad laboral, el salario y la estructura.

Pedraza (2018), estudió la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral, en donde concluyó que los 133 participantes de organizaciones públicas y privadas valoraron en ambos casos los factores que representan a la satisfacción intrínseca, que se refieren al trabajo autónomo y el reconocimiento del mismo.

En este mismo sentido, Rodríguez et al. (2011), trataron de definir en su estudio si la satisfacción laboral y el clima organizacional son aspectos relevantes que pueden predecir el desempeño laboral. Una vez aplicados los cuestionarios correspondientes a los 96 trabajadores de una entidad Pública de la Región del Maule en Chile, los resultados indicaron que el clima organizacional general y la satisfacción laboral general, tienen asociación positiva y significativa.

Por su parte, Zenteno, et al. (2012) en su investigación aplicada a 26 empleados de un Call Center en Metepec, México, concluyeron que en la satisfacción del trabajador influyen factores intrínsecos como el reconocimiento por el trabajo realizado y la variedad de tareas; así como también factores extrínsecos tales como las condiciones físicas, la relación dirección y trabajadores y la estabilidad en el empleo.

Cuando los valores de los empleados coinciden con los de la organización donde laboran, se obtiene como resultado la satisfacción laboral, éstos fueron los hallazgos del estudio de Edwards & Cable (2009), de una encuesta aplicada a 997 empleados de distintos puestos y niveles organizacionales.

Sanín y Salanova (2014), relacionaron la satisfacción laboral con el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en un estudio aplicado a 731 empleados evaluados por los jefes en empresas colombianas de los sectores industrial y de servicios, encontrando que la satisfacción laboral solo presentó una relación significativa con el cumplimiento de normas y el desempeño *extrarrol* (actividades extras que agregan valor).

Desde distintas aproximaciones se han propuesto diversas variables relacionadas con la satisfacción laboral como son el estilo de mando, las relaciones personales, el desarrollo profesional, las retribuciones, ente otras. Autores como Bernat et al. (2009) mencionan que estos análisis arrojan resultados distintos, en razón a que ciertos aspectos del área laboral no producen iguales resultados en los contextos estudiados.

García et al. (2003) analizaron la satisfacción laboral, con las relaciones interpersonales, y concluyeron que las relaciones sociales influyen en el nivel de satisfacción laboral.

La satisfacción laboral se ha relacionado ampliamente con variables como el liderazgo. Cuadra y Veloso (2007) investigaron las relaciones entre liderazgo transformacional y transaccional con satisfacción y clima organizacional, en una muestra chilena de 149 subordinados de organizaciones tanto de los sectores público y privado en Arica, Chile, donde detectaron que tanto el liderazgo transformacional, como el transaccional se correlacionan positivamente con la satisfacción laboral.

Estos mismos autores en un estudio posterior encontraron que cuando el líder se preocupa por los demás y mantiene una cercana supervisión con ellos,

variables como la satisfacción y motivación se incrementan de manera significativa (Cuadra y Veloso, 2010), y coinciden con los resultados de Omar (2011), quien afirma que si el supervisor se preocupa por los empleados (atiende sus necesidades y valora e incentiva sus contribuciones) aumenta su satisfacción laboral.

Erazo et al. (2018), obtuvieron una incidencia positiva y significativa de los estilos de dirección sobre la satisfacción laboral docente, resultado de la evaluación a 230 docentes de 18 instituciones educativas de Colombia.

El estudio desarrollado por Cohrs et al. (2006) mostró que las variables situacionales y las disposicionales forman parte de los factores que influyen en la satisfacción laboral como resultado del trabajo realizado con tres muestras (N = 1065) que provenían de dos estudios longitudinales en egresados universitarios.

Estudios de Satisfacción Laboral con variables de tipo disposicional.

Entre los estudios enfocados en la postura disposicionalista, se encuentra el de Yang et al. (2017), aplicado a 229 enfermeros de 2 hospitales generales en la provincia de Hunan, China, en el que encontraron que la afectividad positiva resultó con correlación significativa ($r = 0,344$, $P < 0,05$) con la satisfacción laboral.

En este mismo sentido, Veloso-Besio, et al. (2015) analizaron el optimismo con la satisfacción laboral, en un grupo de 27 empleados que laboran en Arica, Chile; en sus hallazgos identificaron que el optimismo, impacta positivamente a la satisfacción laboral.

Estudios como el de Ramírez et al. (2008), Huseyin et al. (2014), Hernández et al. (2009), Marin y Placencia (2017); Samanez y Placencia (2017), Arboleda (2018) y Cuadra-Peralta y Veloso-Besio (2010), pretendían definir la relación

entre la motivación laboral y la satisfacción laboral concluyendo que existe correlación positiva entre dichas variables.

Finalmente, con el propósito de relacionar las habilidades sociales y la satisfacción laboral, Naranjo et al. (2019), con una muestra de 256 trabajadores con edades entre 18 y 69 años concluyeron que las habilidades sociales favorecen a los factores que influyen en la satisfacción laboral.

2.1.2. Estudios de investigaciones aplicadas sobre la relación de la variable Y con las Xs

La satisfacción laboral, ha sido ampliamente revisada en diversas disciplinas, una de ellas es la psicología, y de forma específica en el campo del comportamiento organizacional, donde se publican infinidad de estudios. Enseguida, se presentan estudios que relacionaron a la satisfacción laboral con las variables independientes de esta investigación, las cuales son: el compromiso, la inteligencia emocional y la proactividad.

Compromiso

En cuanto a estudios que analizaron el compromiso con la satisfacción laboral, se presentan algunos trabajos recientes como el de Gómez et al. (2013), el cual tenía como objetivo identificar la relación entre dichas variables, en una muestra de 196 trabajadores de organizaciones de Rioverde S.L.P. Los resultados obtenidos confirman la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional ($r= 0.504, 0.317, 0.554$).

Sagredo (2019), en su investigación se planteó el objetivo de identificar la relación existente entre la gestión directiva, la satisfacción, el compromiso y la motivación docente en instituciones educativas. Su población estaba compuesta por docentes que trabajan en dichas instituciones chilenas y la muestra la conformaron 59 individuos. Encontró una asociación positiva entre satisfacción laboral, compromiso ($r= 0.881$) y motivación.

Juyumaya (2018), realizó un estudio en el que participaron 255 personas, entre trabajadores y empleados de distintos puestos de organizaciones en Chile, con edades que oscilaban entre los 35 y 36 años; es decir, empleados pertenecientes a la generación “Y”. Dicho estudio tenía como objetivo identificar la relación entre el *work engagement*, la satisfacción laboral y el rendimiento en la tarea en organizaciones chilenas. El principal hallazgo obtenido en dicha investigación fue que el *work engagement* tiene una asociación significativa con satisfacción laboral ($r= 0.38$), a su vez, ésta variable se asocia también en forma positiva con el rendimiento en la tarea, por lo que sugirió probar la causalidad de estas variables en futuras investigaciones.

Orgambídez-Ramos et al. (2015), en su estudio aplicaron 586 cuestionarios a trabajadores del sur de España, con la finalidad de encontrar la relación entre estrés de rol, *engagement* y satisfacción laboral. La media de edad de los participantes fue de 37 años, oscilando entre los 18 y los 61 años de edad. Sus hallazgos revelaron que el conflicto de rol y la ambigüedad de rol, junto con el *engagement* predijeron la satisfacción laboral ($r= 0.46$, y el total de la varianza explicada de 0.26 como efecto directo).

Inteligencia emocional

Recientes investigaciones confirman que la inteligencia emocional (IE) es una variable individual que predice un adecuado desempeño en las organizaciones. Algunos ejemplos de estudios empíricos que relacionaron la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, se presentan enseguida.

Moral y Ganzo (2018), estudiaron la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral. Dicho estudio contó con 214 participantes, con edades que oscilaban entre los 18 y 65 años de diversos ámbitos profesionales, como el educativo, sanitario y de servicios. Los resultados corroboraron la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral ($r=0.419$).

Prentice (2019), en su investigación examina el efecto de la inteligencia emocional de los empleados en la satisfacción laboral con un enfoque en el encuentro de servicio entre los distribuidores de casinos y los clientes de juegos. El estudio se llevó a cabo en 22 casinos de Macao. Se recopilaron datos tanto de los distribuidores de casinos como de los supervisores de juegos de mesa. El resultado identificó un efecto significativo de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral del distribuidor ($r= 0.618$ y un $\beta=0.609$).

Trivellas et al. (2013) investigaron la influencia de la inteligencia emocional en el lugar de trabajo sobre la satisfacción laboral del personal de enfermería que trabaja en hospitales. Se aplicaron 145 cuestionarios en 5 organizaciones privadas de salud que operan en la ciudad de Larisa, Grecia. Los resultados confirmaron fuertes relaciones entre las cuatro dimensiones de la inteligencia emocional con la satisfacción laboral (evaluación de las emociones propias $r= 0.564$, valoración de las emociones de los demás $r=.490$, uso de las emociones $r=0.246$ y regulación de las emociones $r=0.340$, además de un $R^2=0.694$).

Proactividad

Respecto a la relación de la proactividad con la satisfacción laboral, se mencionan algunos estudios, como el de Li et al. (2010), el cual se realizó con la intención de probar modelos de procesos de mediación y moderación vinculando la personalidad proactiva a los resultados. La muestra estaba compuesta por 200 empleados que trabajan en la República Popular de China, los cuales estaban integrados dentro de 54 grupos de trabajo para examinar los modelos hipotéticos. Los resultados demostraron que tener una personalidad proactiva se asoció con empleados que establecieron relaciones de intercambio de alta calidad con sus supervisores; a su vez, la calidad del intercambio líder-miembro fue asociada con una mayor satisfacción laboral ($r=0.22$).

Salessi y Omar (2017), en una revisión bibliográfica sobre el tema de la proactividad, revisaron las bases especializadas donde se logró obtener 82

publicaciones científicas del período 2007-2017. El objetivo de dicha revisión fue analizar con detalle el tema de la proactividad en el ambiente laboral, el cual tuvo lugar en Santa Fe, Argentina. Dentro de los principales hallazgos obtenidos en la revisión bibliográfica, se encontró que los comportamientos proactivos se relacionan con un mayor compromiso, mayor productividad y mayor satisfacción laboral.

Otro estudio que coinciden en esta relación, es el de Kuo et al. (2019), el cual se realizó con una encuesta tipo panel de dos olas en 207 empleados, encontrando que una personalidad proactiva se relaciona positivamente con el desarrollo de la satisfacción laboral y sugieren en su estudio que una personalidad proactiva conduce a un cambio en los pensamientos y acciones de las personas ($r= 0.16$, $\Delta Y=0.18$, $p<0.01$).

Salessi y Omar (2019), autores que han realizado importantes aportaciones en el tema de la proactividad en la satisfacción laboral. En uno de sus estudios, utilizaron la Escala de Comportamientos Laborales Proactivos de Belschak y Den Hartog en una muestra de 524 trabajadores de organizaciones públicas y privadas de los sectores comercio, industria, salud y educación, ubicadas en Buenos Aires, Argentina. El promedio de edad de los participantes fue de 34 años. Los hallazgos encontrados corroboraron el aporte significativo de las conductas proactivas en la explicación de la satisfacción y de su involucramiento en el trabajo ($r=0.58$ y $R^2=0.39$). Sin embargo, para Biesok (2017) no está clarificada la dirección de la relación entre estas variables (proactividad y satisfacción laboral), por lo que, en su estudio, propusieron una hipótesis inversa que también se ha verificado positivamente. Mostró que la relación inversa tiene sentido y que debe verificarse en estudios futuros y puede integrarse en modelos más grandes.

2.2. Marco teórico y estudios de investigaciones aplicadas a las variables independientes

En el presente apartado se muestran los fundamentos teóricos de las variables independientes que influyen en el fenómeno a estudiar (compromiso, inteligencia emocional y proactividad); por otra parte, se presentarán teorías que fundamenten las variables del estudio y se concluirá con la definición de las variables independientes que fueron aplicadas en la tesis. Finalmente, se incluyen algunos de los antecedentes prácticos y estudios de investigaciones relacionadas con las variables independientes.

2.2.1. Compromiso

a) Teorías y definiciones de Compromiso

La variable compromiso está sustentada en el Modelo de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991). Estos autores señalan al compromiso como un estado psicológico que refleja un vínculo de los empleados con la empresa y que conlleva a la decisión de permanecer o no como integrante de la organización.

Sustentan también, que independientemente de la definición o definiciones que existen de compromiso, es más factible que los empleados comprometidos se mantengan en la organización que los no comprometidos. Para explicar este vínculo de los empleados con la organización, identificaron tres componentes del compromiso: afectivo, continuo y normativo.

1. El compromiso afectivo se considera como una relación de tipo emocional del empleado con la empresa, su identificación y la forma de participar en ella. Los empleados con un nivel alto de compromiso afectivo permanecen laborando en la organización por voluntad propia.
2. El compromiso de continuidad, se enfoca en la conciencia de lo que le cuesta al empleado abandonar la organización; es decir, el compromiso de continuidad es una necesidad del empleado por permanecer en la empresa.

3. En cuanto al compromiso normativo, éste está asociado con un sentimiento de obligación de permanecer en el trabajo. Aquí el empleado siente la obligación de permanecer en la empresa (Meyer y Allen, 1991).

El tema del Compromiso, ha sido estudiado por más de dos décadas, definido por Steers como “la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización”. (Steers, 1977 citado en Arias, 2001, p. 6).

Chiang et al. (2010a), definieron al compromiso organizacional como un impulso que siente el empleado hacia la organización y que conlleva la realización de una acción importante en la organización.

Orgambídez-Ramos et al. (2015), por su parte sostienen que el *engagement* es un estado de ánimo positivo relacionado con el trabajo y representado por elevados índices de vitalidad, entrega y entusiasmo.

Para efectos de esta investigación, la variable compromiso se abordará únicamente desde la dimensión compromiso afectivo del modelo de Meyer y Allen (1991), la cual describe el nexo emocional del empleado con la empresa, así como la forma de reconocerse y de participar en ella.

b) Investigaciones aplicadas de Compromiso

Toro (1998) investigó las posibles relaciones entre las variables de compromiso del personal con la organización, a partir del análisis realizado del clima organizacional. Para esta investigación se encuestaron 2,426 trabajadores de 11 empresas de diversos sectores económicos y regiones de Colombia. Los hallazgos de dicha investigación mostraron una asociación significativa entre el compromiso organizacional con variables de clima organizacional, entre las que destacan las relaciones interpersonales, la estabilidad y la retribución.

En este mismo sentido, Chiang et al. (2010a) en su estudio con el objetivo de conocer y analizar el compromiso de los trabajadores con la organización, encontraron que no existen diferencias entre ambos sexos en compromiso y clima organizacional y de igual forma, no se encontraron diferencias al dividirlos por grupos de edades.

Omar y Florencia (2008), indagaron la relación entre los valores individuales y la variable compromiso organizacional. Su estudio estaba compuesto por una muestra de 429 empleados de empresas argentinas, con un promedio de edad de 35.2 años. La escala que contestaron de individualismo-colectivismo y la de compromiso organizacional, fue completada por los empleados. Los resultados muestran el vínculo entre la orientación de valores individuales y el compromiso organizacional, específicamente, se concluyó que los individuos colectivistas despliegan un nivel superior de compromiso de tipo afectivo, así como también, los empleados con más antigüedad demuestran mayores índices de compromiso del tipo afectivo y normativo.

En su estudio Salvador-Ferrer (2012), pretendía analizar la relación existente entre el compromiso de los trabajadores y la inteligencia emocional. La muestra utilizada para la investigación, estuvo integrada por un total de 165 sujetos que laboraban en una empresa de servicios. El 52% de la muestra eran del sexo masculino y 48% pertenecían al sexo femenino, con edades que oscilaban entre los 18 y 59 años. Los datos arrojaron evidencias del gran poder predictivo que tiene el compromiso normativo sobre la variable inteligencia emocional.

Por otra parte, Frías (2014) en su estudio aplicado a una muestra de 26 trabajadores de la generación *millennials*, pretendía identificar los elementos primordiales que orillan a los jóvenes por largo tiempo en la empresa. Sus conclusiones sostienen, que a pesar de que la generación *millennials* busca empleos que los hagan sentir importantes y que interpreten que están contribuyendo de alguna forma a que la organización sea exitosa, que presenten niveles superiores de compromiso hacia la organización y que manifiesten estar

satisfechos en su trabajo, no se asegura con ello, la permanencia de estos jóvenes *milennialls* en la organización.

2.2.2 Inteligencia emocional

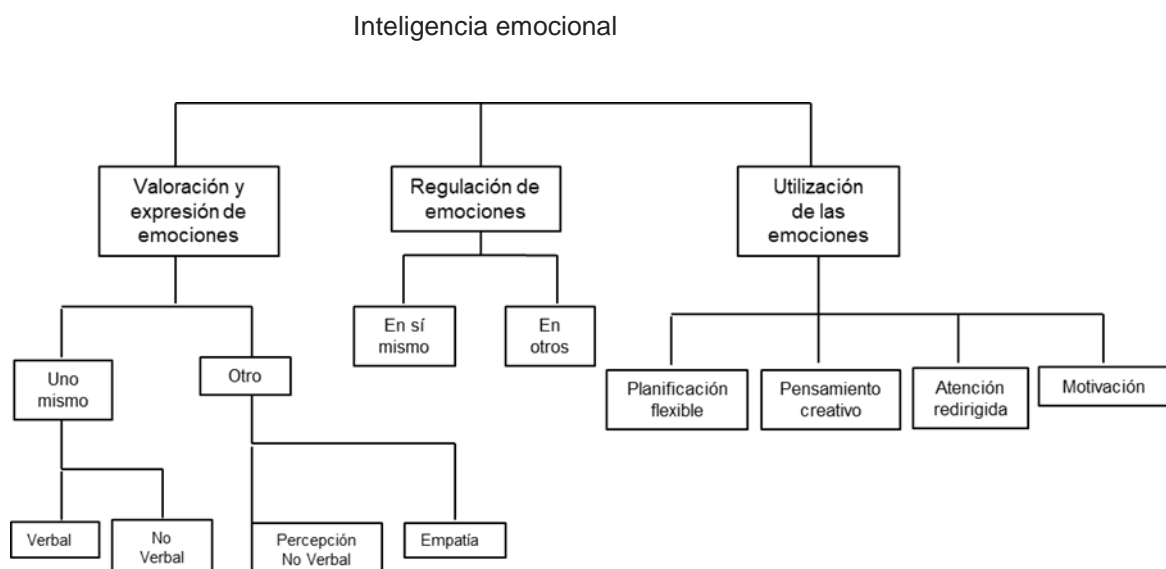
a) Teorías y definiciones de la Inteligencia emocional

En la literatura científica, el concepto de Inteligencia Emocional fue desarrollado por primera vez por Salovey & Mayer, en 1990, definiéndola como un componente de la inteligencia social relacionado con la habilidad de dar seguimiento a los sentimientos y emociones de uno mismo y de los demás, diferenciarlos y usar la información con el fin de orientar nuestros pensamientos y actos (Salovey & Mayer, 1989-1990).

La figura 3, muestra la Conceptualización de la inteligencia emocional, según Salovey & Mayer (1990).

Figura 3

Conceptualización de la inteligencia emocional, según Salovey & Mayer (1990).



Nota: Elaboración propia con información tomada de Salovey y Mayer (1989-90).

Años más tarde, Mayer & Salovey (1997), como se cita en Salovey y Pizarro (2003) definieron la inteligencia emocional como la competencia para advertir y manifestar emociones con precisión y adaptación, capacidad de entender las emociones, la capacidad para utilizar los sentimientos facilitando el pensamiento, por último, la capacidad de ajustar las emociones de uno mismo y de los demás. En resumen, describieron que la inteligencia emocional tiene las siguientes cuatro dimensiones: (a) percepción de emociones, (b) uso de emociones para facilitar el pensamiento, (c) comprensión de emociones y (d) manejo de emociones y que concretó el Modelo de Inteligencia emocional de Mayer y Salovey (1997).

En la tabla 7, se presenta el Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey (1997), incluyendo las definiciones de las dimensiones que integran al modelo.

Tabla 7

Descripción general del Modelo de inteligencia emocional de Mayer y Salovey (1997).

Dimensiones	Descripción
Percepción de emociones	Capacidad de reconocer cómo se sienten las personas y quienes las rodean. Significa poner atención y decodificar las señales en las expresiones faciales. La evaluación de las emociones consiste en atender las expresiones emocionales.
Uso de emociones para facilitar el pensamiento	Incluye la capacidad de una persona para tener en cuenta los sentimientos al razonar y resolver problemas . Estas habilidades se enfocan en cómo la emoción afecta el sistema cognitivo y, como tal, cómo se pueden aprovechar las emociones para abordar decisiones con mayor efectividad.
Comprensión de emociones	Basada en la noción que las emociones se manifiestan como un cúmulo de símbolos ricos y complejamente interrelacionados que forman, en cierto sentido, un lenguaje emocional. Las habilidades incluidas aquí son la capacidad de etiquetar emociones y reconocer que existen grupos de términos emocionales relacionados o familias.
Manejo de emociones	Incluye la noción de que a menudo es recomendable experimentar sentimientos en lugar de reprimirlos, trabajar con los sentimientos de uno y los sentimientos de los demás y regular los sentimientos .

Nota. Elaboración propia, con información tomada de Salovey y Pizarro (2003).

El concepto de inteligencia emocional ha despertado un amplio interés, no solo en el campo científico; ejemplo de ello, es la adaptación independiente que realiza Goleman (1995), sobre la relevancia de las emociones en el ámbito empresarial. Goleman adaptó la definición científica de inteligencia emocional de Salovey y Mayer (1990), transformándolo en un popular concepto, más comercial que científico donde englobó características positivas de tipo personal, tales como la personalidad, las motivaciones, las habilidades sociales, entre otras (Fernández-Berrocal y Extremera, 2009).

Goleman (1988), considera que las reglas que rigen el mercado laboral se están modificando, de ahí la importancia que las organizaciones en la actualidad, valoran cualidades internas del individuo, como son el optimismo, la flexibilidad, la iniciativa y la adaptabilidad ante los cambios. Para este autor, el concepto de trabajo está siendo sustituido por las habilidades portátiles, que se refieren a las características que definirán la permanencia en el puesto de trabajo, la flexibilidad y capacidad para adecuarnos al mercado laboral, las cuales denominó como inteligencia emocional.

Por otra parte, McClelland, citado por Goleman (1988), sostiene que ni los títulos ni las calificaciones de los trabajadores, permiten pronosticar un adecuado desempeño organizacional; por el contrario, él atribuye a los rasgos que diferencian el desempeño de los empleados, a competencias internas, por ejemplo, iniciativa, autodisciplina y la empatía. Desde este punto de vista, las competencias son consideradas como rasgos de tipo personal que producen un desempeño laboral sobresaliente.

En este sentido, Goleman, plantea las 5 dimensiones que conforman la Inteligencia Emocional, las cuales se mencionan a continuación:

- 1) Conciencia de uno mismo
- 2) Autorregulación
- 3) Motivación
- 4) Empatía
- 5) Habilidades sociales

Asimismo, define la competencia emocional, como una capacidad de las personas, que se basa en la inteligencia emocional y que da lugar a un desatacado desempeño laboral.

Estas dimensiones de la inteligencia emocional las relaciona con las competencias emocionales, a través de las cuales se observa hasta donde somos capaces de aplicar este potencial (IE) al ámbito laboral.

La tabla 8 muestra la relación existente entre las cinco dimensiones de la inteligencia emocional y las competencias emocionales, según Goleman (1998).

Tabla 8

Relación existente entre las cinco dimensiones de la inteligencia emocional y las competencias emocionales, según Goleman (1998).

Competencia personal*		
Dimensión	Definición	Competencias emocionales
Conciencia de uno mismo	Conciencia de nuestros propios estados internos, recursos e intuiciones.	Conciencia emocional Valoración adecuada de uno mismo
Autorregulación	Control de nuestros estados, impulsos y recursos internos	Confianza en uno mismo Autocontrol Confiabilidad Integridad Adaptabilidad Innovación
Motivación	Las tendencias emocionales que guían o facilitan el logro de nuestros objetivos	Motivación de logro Compromiso Optimismo
Competencia social**		
Empatía	Conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas	Comprensión de los demás Orientación hacia el servicio Aprovechamiento de la diversidad Conciencia política
Habilidades sociales	Capacidad para inducir respuestas deseables en los demás	Influencia Comunicación Liderazgo Catalización del cambio Resolución de conflictos Colaboración y cooperación Habilidades de equipo

*Nota. Competencia personal: Estas competencias determinan el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos.

**Nota. Competencia social: Estas competencias determinan el modo en que nos relacionamos con los demás.

Guerra (2010), describe la inteligencia emocional como una competencia del individuo, que le permite interpretar las emociones propias y de los demás; asimismo, les permite manifestarlas y controlarlas, logrando con ello un crecimiento de tipo intelectual y emocional de las emociones.

Liébana et al. (2012), definen la inteligencia emocional, como una habilidad que permite alcanzar competencias o habilidades con la intención de adaptar las demandas profesionales, fortaleciendo un estado mental favorable para el ámbito laboral.

Para efectos de esta investigación, la variable inteligencia emocional está sustentada en el Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey (1997), considerándola de forma unidimensional y conformada por las cuatro dimensiones de este modelo: 1) percepción de emociones, 2) uso de emociones para facilitar el pensamiento, 3) comprensión de emociones y 4) manejo de emociones.

La definición de inteligencia emocional que se aplicará en la presente investigación, es la de Mayer & Salovey (1997): la competencia para advertir y manifestar emociones con precisión y adaptación, capacidad de entender las emociones, la capacidad para utilizar los sentimientos facilitando el pensamiento, por último, la capacidad de ajustar las emociones de uno mismo y de los demás.

b) Investigaciones aplicadas de la variable inteligencia emocional

La relación entre las variables inteligencia emocional con las relaciones interpersonales y la empatía, ha sido investigada por autores como Extremera y Fernández (2004), en su estudio analizaron a 184 estudiantes universitarios de España y los resultados revelaron relaciones positivas entre diversos aspectos de la inteligencia emocional y los elementos de las relaciones interpersonales y de la empatía.

Padrón y Sánchez (2010), estudiaron en personas exitosas el efecto de la motivación al logro con la inteligencia emocional en el crecimiento psicológico. En sus resultados, evidenciaron que existe asociación alta y positiva entre la motivación al logro y la variable Inteligencia emocional con el crecimiento psicológico.

Por otra parte, Liébana et al. (2012) con la intención de examinar las asociaciones existentes entre las variables inteligencia emocional y *engagement*. El estudio fue aplicado a 150 trabajadores del Centro San Camilo y lo encontrado fue que existe asociación entre la inteligencia emocional y el *engagement*.

Fortes-Vilaltella et al. (2013), analizaron la relación entre la competencia emocional y la personalidad. La muestra se conformó con 640 alumnos de primer curso de la Universidad de Lleida; 231 de los participantes eran hombres y 409 mujeres. Una de las hipótesis del estudio era encontrar asociaciones (positivas o negativas) entre los componentes de la inteligencia emocional y características de personalidad. De los hallazgos del estudio, se desprenden correlaciones entre extraversión, inteligencia emocional y las habilidades interpersonales, así como con otras de las variables del estudio.

Años más tarde, Bande, y Fernández-Ferrín (2015), realizaron un estudio indagando el mecanismo que relaciona la inteligencia emocional (IE), con un desempeño proactivo. Una muestra diádica de vendedores industriales y sus supervisores inmediatos evidencia que la inteligencia emocional tiene una influencia positiva en la adaptabilidad y proactividad del vendedor.

En el mismo año, Cera et al. (2015) en su estudio sobre inteligencia emocional y motivación en la educación, analizaron las relaciones entre estas variables en 170 alumnos de educación física en la ciudad española de Huelva. Los principales resultados del análisis de correlación demostraron que los factores de la inteligencia emocional percibida correlacionaron con el clima motivacional, con algunas necesidades psicológicas y con las diferentes formas de motivación.

Estudios más recientes sobre la inteligencia emocional, como el de Carmona-Fuentes y Rosas-Reyes (2017), tuvieron como objetivo identificar la influencia que tiene la inteligencia emocional sobre el personal que labora en las organizaciones, concluyendo que existe una alta relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados.

La investigación realizada por Rezvani et al. (2018), tuvo como objetivo examinar las relaciones entre variables como la inteligencia emocional, la confianza y el desempeño mediante el análisis multinivel. Participaron 408 trabajadores de 89 equipos de proyectos a gran escala utilizando tres distintas encuestas. Se encontró una relación positiva de la inteligencia emocional con el desempeño y la confianza en los distintos niveles de análisis.

Miao et al. (2018), realizaron un metaanálisis donde se evidencia que la inteligencia emocional (IE) de los líderes demuestra una validez incremental y un peso relativo en la predicción del desempeño de tareas de los subordinados y el comportamiento de ciudadanía organizacional.

Estudios como el de Machta et al. (2019), exploran la compleja relación entre la inteligencia emocional y el desempeño del equipo. La muestra se conformó de 294 estudiantes de ingeniería que se combinaron en 185 equipos. El análisis resultó ser estadísticamente significativo para comprender el vínculo entre la IE y desempeño del equipo en varios niveles de éxito.

2.2.3 Proactividad

a) Teorías y definiciones de proactividad

El tema de la proactividad ha sido estudiado desde finales del siglo XX, pero ha cobrado mayor interés en los últimos tiempos debido a que se ha encontrado que el comportamiento proactivo contribuye al mejoramiento de la competitividad de las empresas (Salessi y Omar, 2018).

Para el logro de este incremento en la competitividad en las organizaciones, se requiere de una proactividad que conlleva tener capacidad para modificar las cosas, proponer iniciativas, gestar cambios constructivos y promover nuevas circunstancias” (Bateman y Crant, 1993, citados por López, 2010).

En la última década, las investigaciones de la proactividad se han concentrado en explicar las diversas formas que puede asumir el comportamiento proactivo, a través de la integración de constructos presentados por autores en busca de una mejor perspectiva del concepto.

Un intento de ello, es el modelo propuesto por Belschak & Den Hartog (2010), quienes categorizaron las acciones proactivas, considerando el nivel en el que se desarrollan; por ejemplo, la proactividad pro- individual, enfocada en la mejora del desempeño del empleado; como segunda categoría proponen la proactividad prosocial, la cual está direccionada a desarrollar el adecuado funcionamiento del equipo, finalmente, la proactividad de tipo pro- organizacional, propuesta para contribuir al logro de las metas organizacionales.

Por otra parte, Parker y Collins (2010), se inclinaron por un modelo centrado en tres categorías: la primera de ellas denominada comportamientos proactivos de ajuste persona-ambiente, la segunda categoría corresponde a los comportamientos laborales proactivos, y la última de ellas, señalada como comportamientos estratégicos proactivos.

1. Comportamientos proactivos de ajuste persona-ambiente. Comprende el conjunto de acciones destinadas al logro de una mayor relación entre los atributos personales y el ambiente organizacional.
2. Comportamientos laborales proactivos. Abarca la suma de los esfuerzos de los individuos, con el propósito de enriquecer su entorno laboral en forma inmediata.
3. Comportamientos estratégicos proactivos. Incluye las acciones correspondientes para lograr una mayor adaptación al entorno organizacional.

Para Parker & Wang (2015), la proactividad, implica un cambio autoiniciado en uno mismo o un cambio en el entorno para provocar un futuro mejor, es un comportamiento cada vez más importante en el lugar de trabajo.

Para los fines de este estudio, la proactividad se basará en la categoría de los comportamientos laborales proactivos propuesta por Parker y Collins (2010), que describen estos comportamientos como la suma de los esfuerzos de los individuos, con la finalidad de mejorar su entorno laboral; por ejemplo, innovación, prevención de problemas, propuestas para mejorar la manera de trabajar y realizar sugerencias o comentarios que contribuyan positivamente con la organización.

La definición elegida para la construcción de la variable proactividad, es la de Salessi y Omar (2017), quienes la consideran como un constructo complejo que no se puede restringir a un comportamiento único; es decir, describen la proactividad como un grupo de comportamientos generados por el propio individuo y que están encaminadas a un cambio, con la intención de influir en el ambiente para alcanzar ciertos objetivos, sean individuales, grupales o de tipo organizacional.

En virtud de lo anterior, las empresas deberían orientar sus esfuerzos en crear ambientes laborales capaces de favorecer el surgimiento de comportamientos proactivos en la organización.

b) Investigaciones aplicadas de Proactividad

Diversos estudios demuestran que la proactividad también ha sido estudiada con otras variables distintas a la satisfacción laboral. Muestra de ello, es el estudio de Topa y Morales (2006), el cual tenía la finalidad de explorar la relación existente entre la identificación con la organización, las conductas de ciudadanía y la iniciativa personal dentro de los grupos de trabajo. Los 336 empleados que

conformaban la muestra procedían de organizaciones de distintos sectores tales como empresas de servicios, hospitales, y del sector comercial, los cuales son miembros de 60 grupos de trabajo, cuya edad promedio fue de 34.22 años. Los resultados demostraron influencia de la identificación organizacional sobre los comportamientos de los trabajadores con rendimientos superiores a los exigidos en sus actividades laborales, como por ejemplo las conductas de iniciativa personal (proactividad).

Dikkers et al. (2010), se propusieron examinar la personalidad proactiva en relación con las demandas laborales, los recursos y el compromiso. El estudio fue realizado con una muestra de 794 empleados del gobierno holandés. Los análisis revelaron que la personalidad proactiva se asoció con un aumento en el compromiso de los participantes.

Bakker et al. (2012), examinan en su artículo el papel de la personalidad proactiva para predecir el compromiso laboral y el desempeño laboral. La muestra estaba constituida por 190 empleados, con una edad media de 38,02 años, los cuales estaban trabajando en varias organizaciones de sectores ocupacionales, incluidas las organizaciones sin fines de lucro, (docencia, oficina de impuestos, ayuntamiento, práctica general) y organizaciones con fines de lucro (consultoría, contratación y selección, tienda). Aproximadamente, la mitad de los participantes tenía al menos una licenciatura. Los resultados sugieren que, empleados que se caracterizaban con personalidad proactiva estuvieron predispuestos a elaborar sus actividades (incrementar sus recursos y desafíos laborales).

Salessi y Omar (2018), realizaron una investigación con la finalidad de adecuar la Escala de Comportamientos Proactivos de Belschak y Den Hartog, y examinar sus cualidades psicométricas. Su muestra estuvo integrada por 474 trabajadores de organizaciones públicas y privadas de Argentina, específicamente del centro sur de la provincia de Santa Fe y norte de la provincia de Buenos Aires, en donde el promedio de los encuestados era de 36 años. Entre los resultados encontrados se arroja la correlación existente entre los comportamientos proactivos con la

satisfacción laboral, evidenciando que tales comportamientos están relacionados a actitudes positivas dentro del ámbito laboral y organizacional.

Estudios más recientes, como el de Abid et al. (2021), investigaron las relaciones entre el autoliderazgo y el papel de los rasgos de personalidad como posibles antecedentes. El objetivo principal del estudio era probar si esta relación está mediada por la prosperidad en el trabajo y moderada por una personalidad proactiva. Se encuestó a 245 empleados que trabajan en diferentes empresas del sector público y privado de los sectores de fabricación y servicios, ubicadas en el sur de Asia. Los encuestados que participaron en este estudio fueron maestros, contadores, ingenieros, personal administrativo, auditores, gerentes y empleados de nivel medio. La edad de los participantes fluctúa entre 21 a 52 años con un promedio de edad de 33 años. Los resultados del estudio concluyeron que el vínculo positivo entre la esperanza y el auto- liderazgo es más fuerte para empleados con mayor personalidad proactiva que empleados con menor personalidad proactiva.

2.2.4 Investigaciones aplicadas de las diferencias generacionales

Hernández et al. (2016) realizaron un estudio empírico en el que se pretendía investigar los motivadores laborales y los valores organizacionales de empleados de cuatro generaciones quienes laboraban en una maquiladora en Ciudad Juárez, México, donde la muestra se integró por 1271 empleados. Los resultados muestran la existencia de diferencias significativas entre dichas generaciones de empleados y principalmente resulta como hallazgo una diferencia considerable en la relevancia que proporcionan a los motivadores y valores organizacionales entre los empleados de generaciones X e Y en contraste con los tradicionalistas y *baby boomers*.

Por otra parte, y contrario a lo anterior, Cucina et al. (2018), respecto a las actitudes en el lugar de trabajo, si identificó diferencias generacionales, sin embargo, concluye que, parece que las generaciones son más parecidas que diferentes.

2.3. Hipótesis específicas y/u operativas

H1= El compromiso es un factor personal que influye positivamente en la satisfacción laboral.

H2= La inteligencia emocional es un factor personal que influye positivamente en la satisfacción laboral.

H3= La proactividad es un factor personal que influye positivamente en la satisfacción laboral.

Modelo esquemático de la hipótesis: regresión lineal múltiple

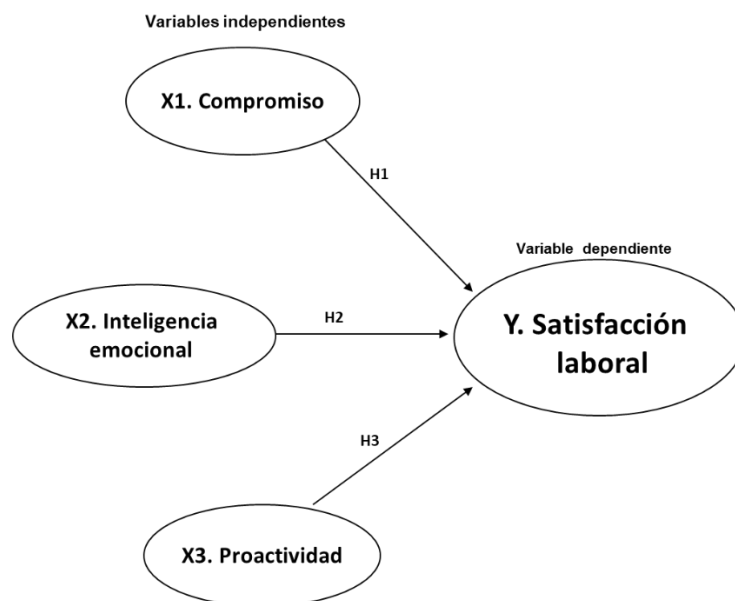
$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n.$$

2.3.1. Modelo Gráfico de las Hipótesis

En la figura 4 se muestra el Modelo gráfico de las hipótesis del estudio.

Figura 4

Modelo gráfico de las hipótesis



Nota: Se realizará el análisis del modelo general y para los modelos de generación X y Millennials.

2.3.2. Modelo de Relaciones teóricas con las Hipótesis

En la tabla 9, se describen las principales investigaciones aplicadas de las variables independientes y la relación con la variable dependiente.

Tabla 9

Relación Estructural Hipótesis - Marco Teórico

Referencia	X1. Compromiso	X2. Inteligencia emocional	X3. Proactividad	Y. Satisfacción laboral
(Pujol-Cols y Dabos , 2018)	X	X	X	X
(Lussier y Achua, 2016)	X	X	X	X
Salessi y Omar (2019)	X		X	X
Gómez et al. (2013)	X			X
Moral y Ganzo (2018)		X		X

Fuente: Elaboración propia

En conclusión, se puede sostener que las variables han sido ampliamente estudiadas, encontrando relación entre las variables independientes con la variable dependiente, asimismo, con la interrelación entre variables independientes, lo cual nos permite fundamentar las hipótesis del presente estudio.

CAPÍTULO 3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

En este apartado se define la manera en que fue diseñado el estudio. Se determina la metodología que se utilizó, así como el tipo y diseño de investigación, los instrumentos de acopio de información y elección de la muestra. Por último, se justifica el método estadístico que se utiliza.

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Este apartado detalla los tipos y diseños, a través de los que se elaboró la investigación de campo o aplicada.

3.1.1. Tipos de Investigación

En el presente estudio se propuso una metodología cuantitativa, porque a través de esta metodología se pueden determinar las causas o el efecto de las variables independientes en la dependiente, además de que permitió comparar los grupos de generaciones en relación a dichas variables.

Respecto a los tipos de investigación, enseguida se describen y explican cada uno de ellos:

- 1) **Exploratoria.** Estos estudios se aplican cuando la finalidad es examinar un fenómeno determinado, poco estudiado y del cual se tienen muchas dudas. Son útiles cuando se desea investigar sobre un tema determinado, pero desde nuevos enfoques. Para Hernández et al. (2010), estos estudios exploratorios sirven para habituarnos a los fenómenos desconocidos, recolectar información que permita realizar investigaciones más completas, estudiar nuevos fenómenos y establecer preferencias para futuras investigaciones.
- 2) **Descriptiva.** En los estudios descriptivos se analizan las características, propiedades de los individuos, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno. Estos estudios son útiles para describir las dimensiones de un fenómeno, suceso, o situación (Hernández, et al., 2010).

- 3) **Correlacional.** En estos estudios se busca asociar variables a través de un patrón predecible para un grupo o población. Buscan también determinar el grado de asociación entre dos o más variables y posteriormente cuantificar y analizar dicha relación (Hernández, et al., 2010).
- 4) **Explicativa.** Los estudios explicativos o causales permiten identificar el origen de los hechos y fenómenos sociales. Es decir, pretenden explicar por qué ocurre un fenómeno, por lo que van más allá de la descripción de fenómenos y de la asociación de variables (Hernández, et al., 2010).

Para los fines de este estudio, el alcance de la investigación fue de tipo explicativo, en razón de que se buscó identificar los factores personales que influyen en la satisfacción laboral en las generaciones “X” y “Millennials” de los empleados profesionistas del área de los negocios del Estado de Nuevo León.

3.1.2. Diseño de la Investigación

En el presente estudio se propuso una investigación no experimental, debido a que no se realizó manipulación de las variables. Es de tipo transversal, en razón de que se utilizó un instrumento de acopio de información que se aplicó en un solo momento. Asimismo, se utilizaron las técnicas de investigación documental y bibliográfica para contextualizar las variables dependientes e independientes del estudio. Finalmente, se realizó una investigación de campo a través de una encuesta.

3.2. Métodos de recolección de datos

Para el logro de los objetivos, se elaboró un cuestionario como instrumento de acopio de información que se aplicó a la población objeto de estudio, que en este estudio corresponde a los empleados profesionistas del área de los negocios, en el Estado de Nuevo León, para recabar la percepción de los participantes sobre el tema de estudio.

3.2.1. Elaboración del Instrumento

En la realización del cuestionario se efectuó una revisión de la literatura a través de la cual se identificaron cuatro variables del estudio, una dependiente y tres independientes y los ítems que las conforman, tal como aparece en la tabla 10.

La encuesta se divide en tres secciones:

- a) El Perfil del Encuestado. En este apartado se encuentran siete ítems referentes a los datos sociodemográficos del encuestado.
- b) El Perfil de la Empresa. En la segunda sección, se encuentran dos ítems que permiten definir el perfil de las empresas encuestadas.
- c) Las preguntas de las variables. En esta última sección, se detallan las preguntas definidas en cada una de las variables de estudio, las cuales se especifican enseguida.

Tabla 10

Variables de estudio y cantidad de ítems

Variable	Nombre	Cantidad de ítems
Dependiente	Satisfacción Laboral	5
Independientes	Compromiso	3
	Inteligencia Emocional	4
	Proactividad	3
Demográficos		6

El cuestionario aplicado después de la prueba piloto estaba integrado por 42 ítems, seis de ellos son de carácter descriptivo y los 36 restantes son afirmaciones para contestarse a través de la siguiente escala de Likert de cinco categorías:

1=Totalmente en desacuerdo

2=En desacuerdo

3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo

4=De acuerdo

5=Totalmente de acuerdo

Se utilizó esta escala de cinco categorías, en razón de que los participantes cuentan con estudios profesionales y con ello, se puede considerar que tienen capacidad de discriminación para el llenado del cuestionario (Hernández, et. al, 2010).

En el proceso de construcción del presente cuestionario se consideró el análisis factorial, para lo cual se partió de un banco inicial de datos con 42 ítems, de los cuales 6 son demográficos y 36 relacionados con las variables o factores estudiados, estos últimos como resultado de la base teórica y la literatura consultada a la que se tuvo acceso, (Ferrando, et al. 2022; Méndez y Rendón, 2012). Se utilizó el método de análisis factorial exploratorio y se aplicaron las pruebas de Kaiser-Meyer-Olkin con un valor de 0.825 y la prueba de esfericidad de Bartlett resultando con una Sig.= 0.000, lo que indica la adecuación de los datos a un modelo de análisis factorial.

El propósito de este análisis, fue la búsqueda y selección de los mejores ítems o indicadores de un único factor (es decir, factorialmente puros y con elevada comunalidad) y, por ende, se identificaron los que presentaron problemas como redundancia, ruido y complejidad (Ferrando, et al. 2022), por lo que se tomó la decisión de eliminarlos. Como resultado del análisis factorial, el cuestionario final quedó conformado por 21 ítems, seis de ellos son de carácter descriptivo y los 15 ítems restantes corresponden a las variables.

3.2.2. Operacionalización de las variables de la hipótesis

Las variables a operacionalizar son compromiso, inteligencia emocional y proactividad, las cuales se mencionan en la Tabla 11.

Tabla 11*Variables de investigación e indicadores de gestión*

Variable	Definición	Unidad de Medición
Y. Satisfacción laboral	Satisfacción laboral “como una experiencia gozosa de crecimiento psicológico, producida por el logro de niveles cada vez más altos en la calidad de su trabajo, de reconocimiento por lo que hace, de responsabilidad, de creación del saber, de libertad científica, de disfrute en el trabajo mismo”. (Saenz, et. al., 1993, citado por Cantón y Tellez, 2016).	Siento que realizo actividades trascendentes para la organización. La organización me ha asignado actividades en las que puedo desarrollarme profesionalmente Disfruto de la necesidad de actualizarme constantemente para resolver problemas en mi trabajo Estoy orgulloso/a de las actividades que realizo en mi trabajo. Enfrentar situaciones de las que no sé qué esperar, me ha servido para desarrollar mis habilidades (Elaboración propia).
X1. Compromiso	El compromiso es un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la organización y tiene implicaciones para la decisión de continuar como miembro de la organización (Meyer & Allen, 1991).	Me siento identificado con los valores de la empresa. (Modificada de Valenzuela, 2016) Siento que alcanzar los objetivos organizacionales me ayuda a desarrollarme profesionalmente. (Elaboración propia). Deseo permanecer en la empresa que laboro, hasta mi jubilación. (Adaptada de Moreno, 1999).
X2. Inteligencia Emocional	La inteligencia emocional es la competencia para advertir y manifestar emociones con precisión y adaptación, capacidad de entender las emociones, la capacidad para utilizar los sentimientos facilitando el pensamiento y por último, la capacidad de ajustar las emociones de uno mismo y de los demás (Mayer & Salovey, 1997).	Tengo una buena comprensión de mis sentimientos y emociones. (Adaptada de Darvishmotevali, 2018) Generalmente, tengo buenos sentimientos la mayor parte del tiempo. (Adaptada de Darvishmotevali, 2018) Me conozco cómo voy a reaccionar en una situación laboral complicada. (Adaptada de Azañedo, 2021) Me ilusiona que mi equipo pueda lograr los mejores resultados. (Elaboración propia)
X3. Proactividad	Constructo complejo que no se puede restringir a un comportamiento único; en otras palabras, plantean la proactividad como un conjunto de conductas generadas por el propio individuo y que están encaminadas a un cambio, con la intención de influir en el ambiente para alcanzar ciertos objetivos, sean individuales, grupales o de tipo organizacional. (Salessi & Omar, 2017).	Me adapto fácilmente a los cambios (Elaboración propia) Me adapto fácilmente a la forma de trabajo de mis superiores (Elaboración propia) Dondequiera que haya estado, he sido una fuerza poderosa para cambio constructivo. (Adaptada de Bateman & Crant, 1993)

Nota 1: Los ítems de esta tabla, son los utilizados en la investigación, el cuestionario completo se incluye en la sección de Anexos.

3.3. Población y muestra

El universo lo conformaron los empleados profesionistas del área de los negocios del Estado de Nuevo León.

La población objeto de estudio, la conformaron los 144,040 contadores públicos y licenciados en administración de empresas con edades entre los 21 y 41 años - generación *Millennials* (92,330) y entre los 42 y 56 años - generación X (51,710) del Estado de Nuevo León (ver tabla 12).

Tabla 12

Población y muestra

Población	Total		Muestra		Obtenidos	
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
CP y LA	144, 040*	(100)	384	(100)	388	(100)
Generación X	51710**	(35.9)	138	(36)	141	(36)
Millennials	92330**	(64.1)	246	(64)	247	(64)

Nota 1. CP = Contador Público, LA= Licenciado en Administración

Nota 2. Generación X (Nacidos del año 1965 a 1979)

Nota 3. Millennials (Nacidos del año 1980 a 2000)

Nota 4. *Fuente: Tomado de Gobierno de México (2021).

Nota 5. **Fuente INEGI. Censo de Población y Vivienda (2020).

3.3.1. Tamaño de la muestra

En la determinación del tamaño adecuado de la muestra, se aplicó la ecuación de Badii, et al. (2008), a través de la cual se estableció en 384 cuestionarios. Los elementos que conforman dicha ecuación son los siguientes:

$$n = \frac{Nz^2 pq}{d^2 (N - 1) + z^2 pq}$$

n = tamaño óptimo de la muestra

N = tamaño de la población o universo

Z = parámetro estadístico que depende el nivel de confianza (NC)

d = error de estimación máximo aceptado

p = probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = (1 – p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Donde:

$$n = \underline{384}$$

$$N = 144,040$$

$$Z = 1.960$$

$$d = 0.05$$

$$p = 0.5$$

$$q = (1 - p) = 0.5$$

3.3.2. Sujetos de estudio

La unidad de análisis la conforman los contadores públicos y licenciados en administración de empresas pertenecientes a las generaciones X y *Millennials*, actualmente, se encuentran laborando en empresas del Estado de Nuevo León. Son las personas idóneas debido a que mi investigación está enfocada en identificar las percepciones de estos empleados que pertenecen a las generaciones X y *Millennials*. Enseguida se especifican los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión: se incluyen los contadores públicos y licenciados en administración de empresas que pertenecen a las Generaciones X (de 42 a 56 años) y Generación *Millennials* (de 21 a 41 años), actualmente, se encuentran laborando en funciones relacionadas a su profesión, en empresas del Estado de Nuevo León, considerando como referencia para las edades de las generaciones el año 2021.

Criterios de exclusión: se descartan los profesionistas de áreas diferentes a la contaduría y la administración y que no pertenezca a las Generaciones X y *Millennials*, con referencia al año 2021. Por ejemplo, quedan descartados los empleados sin estudios profesionales, como secretarías, técnicos, practicantes, servicio social, etc. También los empleados profesionistas que se encuentren

fuera del rango de edades establecida para el presente estudio (de 21 a 56 años, que corresponden las generaciones X y *Millennials*).

3.4. Métodos de Análisis

Con el fin de elaborar el análisis para la validez interna y externa del cuestionario aplicado en el estudio, se incluye la validez de contenido, realizada a través del juicio de expertos; la validez de constructo, la cual permite evaluar las escalas de medida de constructos latentes y demostrar el grado de asociación o independencia entre ellos; finalmente, la validez de criterio, que en nuestro caso no aplica, debido a que se han adaptado constructos de varios autores.

Validez de contenido

La validez de contenido de una escala consiste en el grado en que un cuestionario expresa el contenido de lo que se pretende medir. Para Bohrnstedt (1976), citado en Hernández (2010), esta validez sugiere el “grado que la medición simboliza el concepto que se pretende medir” (p. 201).

La validez de contenido se realizó mediante el formato de validación de juicio de expertos que se aplicó a tres investigadores con nivel de doctorado. Los resultados obtenidos de dicha validación son los siguientes:

Experto 1: Observaciones realizadas a cuatro ítems.

Experto 2: Observaciones realizadas a 20 ítems.

Experto 3: Observaciones realizadas a un ítem.

Una vez que se recibieron las observaciones de los expertos, se realizó un análisis para realizar los ajustes recomendados al cuestionario. Las 25 observaciones de los expertos se concentraron principalmente en señalar que algunos ítems podían reubicarse en otras variables del estudio, asimismo, recomendaron incrementar la cantidad de ítems a una dimensión.

Validez de constructo

Para Grinnell et al. (2009), citados por Hernández (2010), consideran que esta validez de constructo sugiere el grado de éxito del cuestionario para medir y representar un modelo teórico.

La validez de constructo se realizó mediante un análisis factorial exploratorio utilizando análisis de componentes principales por rotación varimax y las pruebas de medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) con un valor de 0.825 y la prueba de esfericidad de Bartlett con Sig.= 0.000, estos valores indican que el análisis factorial es adecuado para los datos muestrales analizados.

En la tabla 13 se presenta la validez discriminante de las variables mediante el análisis de componentes principales por rotación varimax, que permite evaluar las escalas de medida de constructos latentes y demostrar el grado de asociación o independencia entre ellos. Se identificaron tres factores con pesos de 0.649 a 0.834 en el primer factor, de 0.721 a 0.802 en el segundo factor y de 0.454 a 0.845 en el tercer factor. En esta tabla, se observa la validez discriminante de las variables, donde se verifica que cada uno de los ítems corresponde con la escala o constructo respectivo; hay una diferencia entre ellos, no hay solapamiento de variables, se muestra en la tabla una estructura simple de Thurstone y se corrobora la validez discriminante de las mismas.

Tabla 13

Validez Discriminante de las Variables

	Factores		
	1	2	3
Porcentaje de varianza explicada	63.81	63.77	52.68
Me adapto fácilmente a los cambios	0.834		
Me adapto fácilmente a la forma de trabajo de mis superiores	0.788		
Dondequiera que haya estado, he sido una fuerza poderosa para cambio constructivo	0.649		
Deseo permanecer en la empresa que laboro, hasta mi jubilación		0.802	

Me siento identificado con los valores de la empresa	0.798
Siento que alcanzar los objetivos organizacionales me ayuda a desarrollarme profesionalmente	0.721
Tengo una buena comprensión de mis sentimientos y emociones.	0.845
Generalmente, tengo buenos sentimientos la mayor parte del tiempo	0.680
Me conozco cómo voy a reaccionar en una situación laboral complicada	0.632
Me ilusiona que mi equipo pueda lograr los mejores resultados	0.454

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 4 iteraciones.

Validez de criterio

La validez de criterio consiste en comparar los resultados de un cuestionario con un criterio externo que procura medir lo mismo. Wiersma y Jurs (2008), citados por Hernández (2010), consideran que este criterio es una pauta con la que se juzga la validez del instrumento.

En el presente estudio, se han adaptado constructos de diversos autores, por lo que no se aplicó la validez de criterio. En el capítulo 4 se presenta el Alfa de Cronbach para validar el cuestionario.

Análisis de datos

En cuanto al análisis de los datos obtenidos del instrumento de acopio de información, se aplicarán herramientas de estadística descriptiva, como la media, y el análisis de frecuencias. Asimismo, se utilizan herramientas inferenciales como el análisis factorial y la regresión lineal múltiple.

Para el análisis de la información recabada, se utilizarán el programa de Excel y el software Statistical Package for Social Sciences (SPSS).

Para concluir, en el presente capítulo se presentó una estrategia metodológica apropiada y coherente que permitió el acopio de información específica para comprobar o rechazar las hipótesis, a través de las herramientas estadísticas apropiadas y pertinentes. A modo de comprobar la hipótesis general se utilizó el

estadístico F; sin embargo, para comprobar cuáles son aquellas variables significativas, se utilizan las betas estandarizadas.

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Prueba piloto

Con la finalidad de probar el nivel de consistencia del cuestionario, identificar posibles fallas en la elaboración y aplicación del instrumento de acopio de información, se realizó una prueba piloto y los resultados de la misma se encuentran a detalle en el Anexo 2.

4.2. Resultados finales

4.2.1. Estadística descriptiva

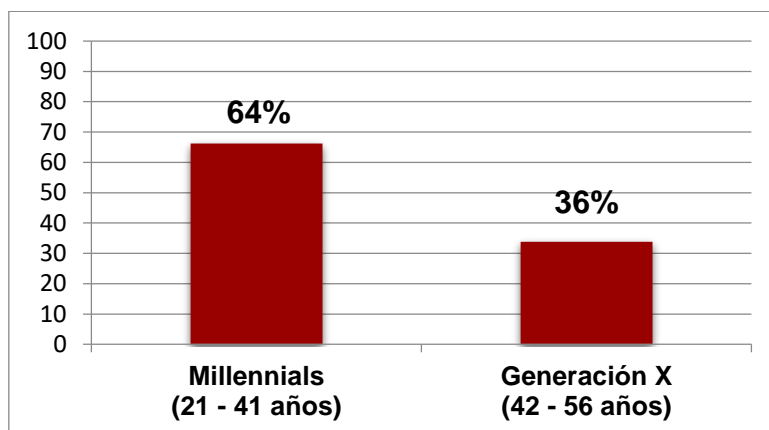
Dentro del presente apartado, se presentan los datos demográficos de los Encuestados con la intención de proporcionar una adecuada descripción de los sujetos participantes en el estudio, asimismo, se incluyen las descripciones de las variables.

Datos demográficos generales

En la figura 5 se presenta la edad de los profesionistas encuestados, de acuerdo a la generación a la que pertenece; el 64% pertenece a la Generación *Millennials* (21 – 41 años) y el 36% restante pertenece a la Generación X (42 – 56 años).

Figura 5

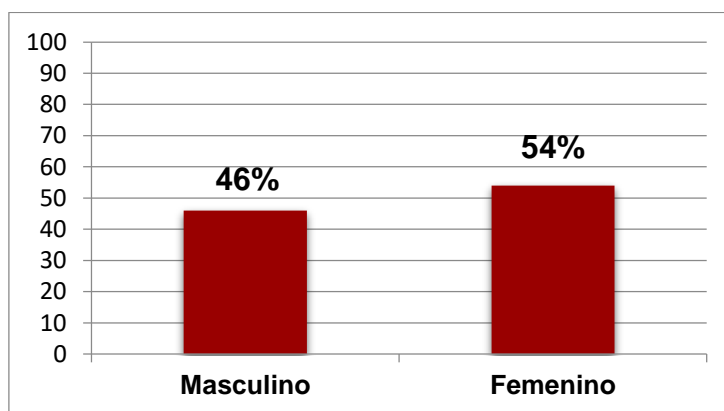
Edad de los encuestados, de acuerdo a la generación a la que pertenece



En la figura 6, se puede observar el género de los encuestados, el 46% corresponden al sexo masculino y el 54% faltante era del sexo femenino.

Figura 6

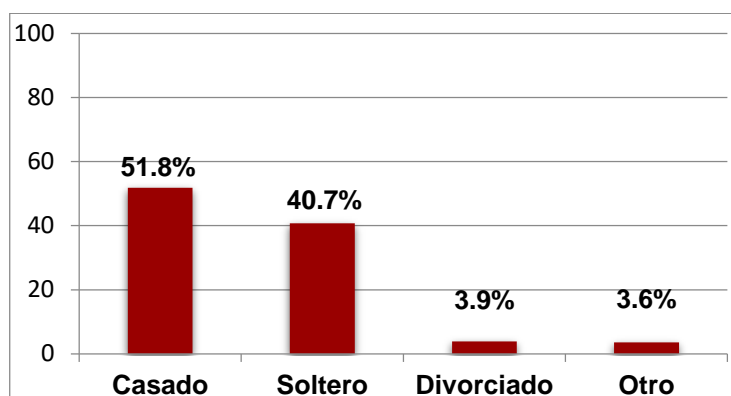
Género de los encuestados



Respecto al estado civil de los participantes, en la figura 7 se observa que el 51.8% de los profesionistas encuestados son casados, el 40.7% son solteros, un 3.6% corresponde a otro estado civil y el 3.9% restante eran divorciados.

Figura 7

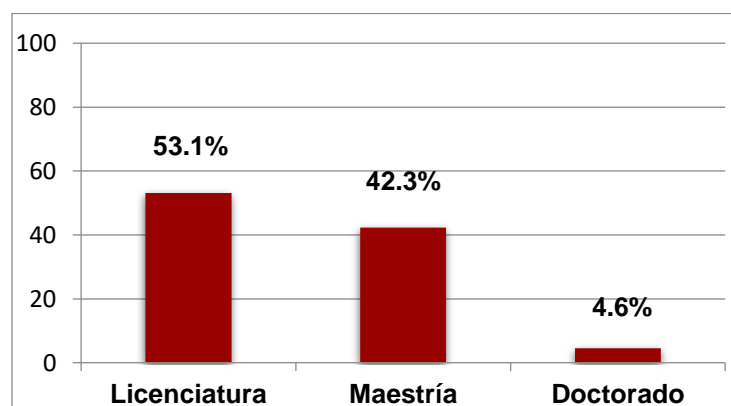
Estado civil de los encuestados



En la figura 8, se observa que los participantes que cuentan con estudios de licenciatura son el 53.1%, un 42.3% tenían estudios de maestría y el 4.6% restante eran profesionistas con nivel de estudios de doctorado.

Figura 8

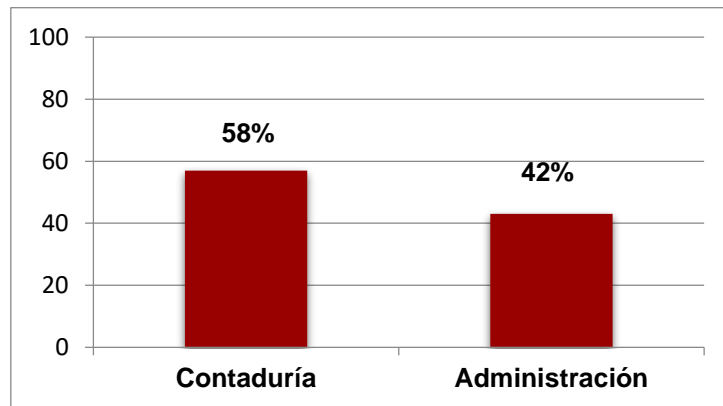
Nivel de estudios de los encuestados



En la figura 9, se puede apreciar que el 58% de los encuestados, contaban con estudios del área de la contaduría y el 42% correspondían a profesionistas del área de administración.

Figura 9

Área de estudios de los encuestados

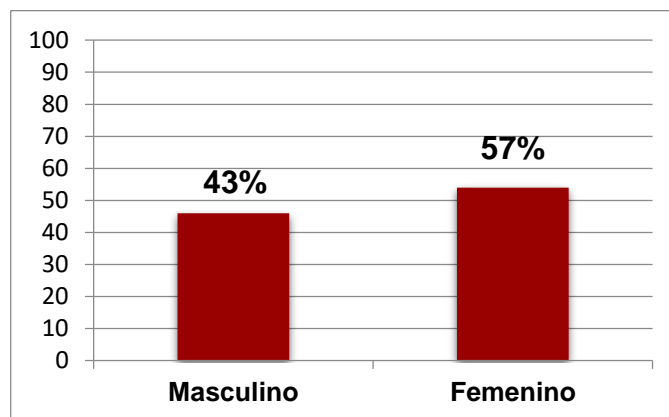


Datos demográficos generaciones X y *Millennials*

En la figura 10, se puede observar el género de los encuestados de la generación *millennials* (21 – 41 años), el 43% corresponden al sexo masculino y el 57% faltante era del sexo femenino.

Figura 10

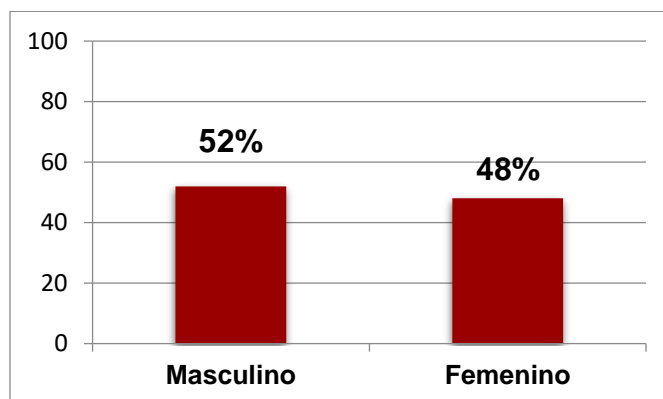
Género de los encuestados generación millennials



En la figura 11, se puede observar el género de los encuestados de la Generación X (42 – 56 años), el 52% corresponden al sexo masculino y el 48% al sexo femenino.

Figura 11

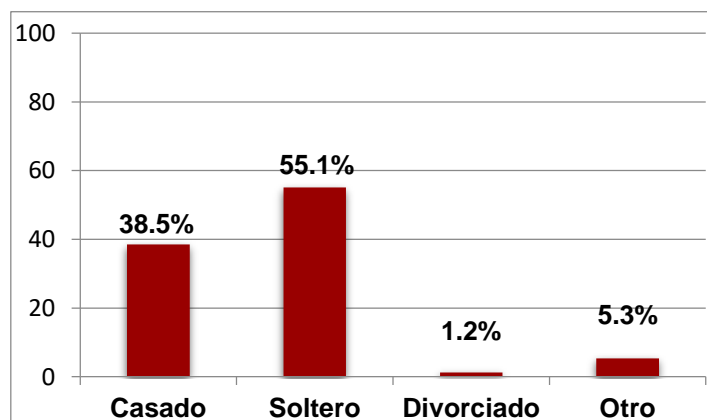
Género de los encuestados generación X



En la figura 12, se observa que el 38.5% de los profesionistas encuestados de la generación *millennials* son casados, el 55.1% son solteros, un 5.3% corresponde a otro estado civil y el 1.2% restante eran divorciados.

Figura 12

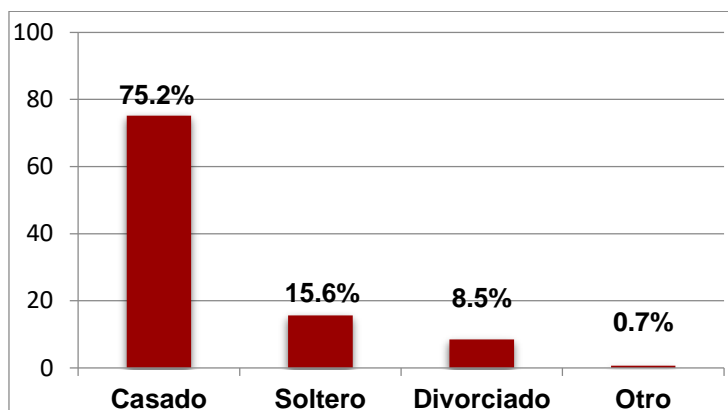
Estado civil de los encuestados generación millennials



En la figura 13, se observa que el 75.2% de los profesionistas encuestados de la generación X son casados, el 15.6% son solteros, un 8.5% eran divorciados y el 0.7% restante corresponde a otro estado civil.

Figura 13

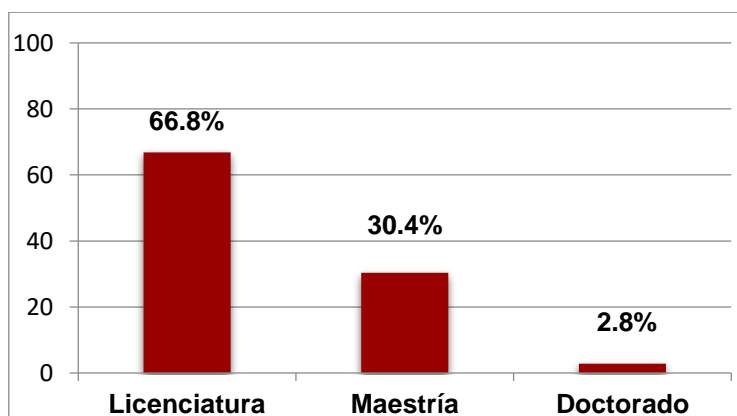
Estado civil de los encuestados generación X



En la figura 14, se observa que los participantes de la generación *millennials* que cuentan con estudios de licenciatura son el 66.8%, un 30.4% tenían estudios de maestría y el 2.8% restante eran profesionistas con nivel de estudios de doctorado.

Figura 14

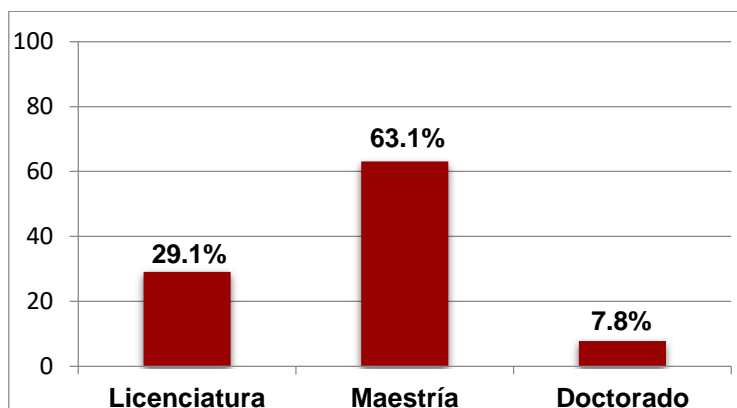
Nivel de estudios de los encuestados generación millennials



En la figura 15, se observa que los participantes de la generación X que cuentan con estudios de licenciatura son el 29.1%, un 63.1% tenían estudios de maestría y el 7.8% restante eran profesionistas con nivel de estudios de doctorado.

Figura 15

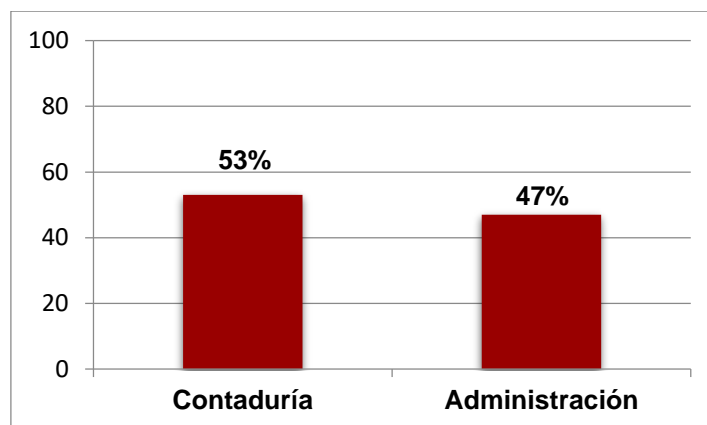
Nivel de estudios de los encuestados generación X



En la figura 16, se puede apreciar que el 53% de los encuestados de la generación *millennials*, contaban con estudios del área de la contaduría y el 47% correspondían a profesionistas del área de administración.

Figura 16

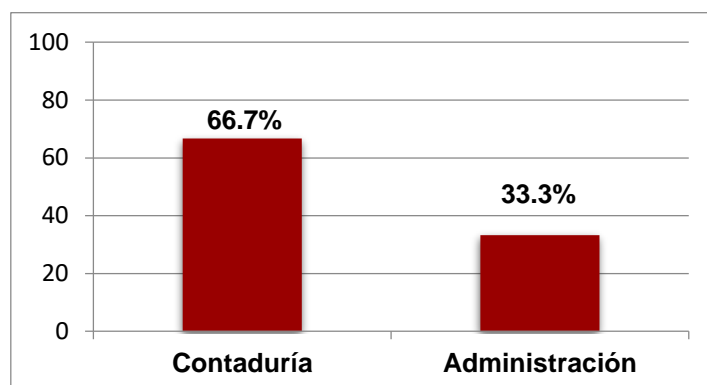
Área de estudios de los encuestados generación millennials



En la figura 17, se puede apreciar que el 66.7% de los encuestados de la generación X, contaban con estudios del área de la contaduría y el 33.3% correspondían a profesionistas del área de administración.

Figura 17

Área de estudios de los encuestados generación X



Descripción de variables

En las tablas 14, 15, 16 y 17 se pueden observar la descripción de los ítems de las variables del estudio.

En la tabla 14, descripción de los ítems de la variable satisfacción laboral, se observa que, en el caso de la satisfacción laboral, su nivel de percepción va en un rango de 1 al 5 (Totalmente en desacuerdo - Totalmente en acuerdo), se observa una media entre 4.41 a 4.53, lo cual indica una tendencia a mostrarse desde De acuerdo a Totalmente en acuerdo. Todas las desviaciones estándar son inferiores a 0.758.

En cuanto a los valores de Asimetría, los cinco valores son negativos y en el caso de la Curtosis todos los valores resultaron positivos. El coeficiente de Asimetría correspondiente a la variable satisfacción laboral resultó negativo (-1.072), lo que indica que la distribución es asimétrica negativa, es decir, la distribución tiene más valores diferentes a la izquierda de la media que a su derecha.

Respecto a la Curtosis, el coeficiente resultó positivo (1.684), lo que significa que la distribución es leptocúrtica, es decir, la distribución es muy apuntada, dado que los datos están muy concentrados alrededor de la media.

Tabla 14

Descripción de los ítems de la variable satisfacción laboral

	Media	D. Estándar	Asimetría	Curtosis
Siento que realizo actividades trascendentes para la organización.	4.46	0.758	-1.910	5.129
La organización me ha asignado actividades en las que puedo desarrollarme profesionalmente.	4.41	0.737	-1.683	4.442
Disfruto de la necesidad de actualizarme constantemente para resolver problemas en mi trabajo.	4.45	0.667	-1.186	1.985
Estoy orgulloso/a de las actividades que realizo en mi trabajo.	4.52	0.653	-1.290	1.639
Enfrentar situaciones de las que no sé qué esperar, me ha servido para desarrollar mis habilidades.	4.53	0.632	-1.361	2.726
Escala	4.47	0.510	-1.072	1.684

Rango: 1 – 5. (1=Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3=Ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente en acuerdo).

En la tabla 15, descripción de los ítems de la variable compromiso, se observa que en el caso de la variable compromiso, su nivel de percepción va en un rango de 1 al 5 (Totalmente en desacuerdo - Totalmente en acuerdo), se observa una media entre 3.68 a 4.46, lo cual indica una tendencia a mostrarse desde Ni en acuerdo, ni en desacuerdo a Totalmente en acuerdo. Todas las desviaciones estándar son inferiores a 0.839, con excepción del indicador Deseo permanecer en la empresa que laboro, hasta mi jubilación, con valor de 1.287.

En cuanto a los valores de Asimetría, los tres valores son negativos y en el caso de la Curtosis dos valores resultaron positivos, a excepción de Deseo permanecer en la empresa que laboro, hasta mi jubilación, con valor de -0.667. El coeficiente de Asimetría correspondiente a la variable compromiso resultó negativo (-0.749), lo que indica que la distribución es asimétrica negativa, es decir, la distribución tiene más valores diferentes a la izquierda de la media que a su derecha.

Respecto a la Curtosis, el coeficiente resultó positivo (0.117), lo que significa que la distribución es leptocúrtica, es decir, la distribución es muy apuntada, dado que los datos están muy concentrados alrededor de la media.

Tabla 15

Descripción de los ítems de la variable compromiso

	Media	D. Estándar	Asimetría	Curtosis
Me siento identificado con los valores de la empresa.	4.29	0.839	-1.336	2.139
Siento que alcanzar los objetivos organizacionales me ayuda a desarrollarme profesionalmente.	4.46	0.675	-1.209	1.596
Deseo permanecer en la empresa que laboro, hasta mi jubilación.	3.68	1.287	-0.612	-0.667
Escala	4.14	0.752	-0.749	0.117

Rango: 1 – 5. (1=Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3=Ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente en acuerdo).

En la tabla 16, descripción de los ítems de la variable inteligencia emocional, se observa que en el caso de la variable inteligencia emocional, su nivel de percepción va en un rango de 1 al 5 (Totalmente en desacuerdo - Totalmente en acuerdo), se observa una media entre 4.47 a 4.66, lo cual indica una tendencia a mostrarse desde de acuerdo a Totalmente en acuerdo. Todas las desviaciones estándar son inferiores a 0.612.

En cuanto a los valores de Asimetría, todos los valores son negativos y en el caso de la Curtosis dos valores resultaron positivos, a excepción de Me conozco cómo voy a reaccionar en una situación laboral complicada, con valor de -1.192, generalmente, tengo buenos sentimientos la mayor parte del tiempo, con valor de -0.781. El coeficiente de Asimetría correspondiente a la variable inteligencia emocional resultó negativo (-0.427), lo que indica que la distribución es asimétrica negativa, es decir, la distribución tiene más valores diferentes a la izquierda de la media que a su derecha.

Respecto a la Curtosis, el coeficiente resultó negativo (-0.901), lo que significa que la distribución es platicúrtica, esto es, la distribución es muy achatada, es decir la concentración en torno a la media es baja.

Tabla 16*Descripción de los ítems de la variable inteligencia emocional*

	Media	D. Estándar	Asimetría	Curtosis
Me conozco cómo voy a reaccionar en una situación laboral complicada.	4.47	0.535	-0.243	-1.192
Me ilusiona que mi equipo pueda lograr los mejores resultados.	4.66	0.511	-1.081	0.015
Tengo una buena comprensión de mis sentimientos y emociones.	4.52	0.612	-0.954	0.236
Generalmente, tengo buenos sentimientos la mayor parte del tiempo.	4.49	0.559	-0.515	-0.781
Escala	4.53	0.402	-0.427	-0.901

Rango: 1 – 5. (1=Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3=Ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente en acuerdo).

En la tabla 17, descripción de los ítems de la variable proactividad, se observa que, en el caso de la proactividad, su nivel de percepción va en un rango de 1 al 5 (Totalmente en desacuerdo - Totalmente en acuerdo), se observa una media entre 4.23 a 4.34, lo cual indica una tendencia a mostrarse desde de acuerdo a Totalmente en acuerdo. Todas las desviaciones estándar son inferiores a 0.744.

En cuanto a los valores de Asimetría, todos los valores son negativos y en el caso de la Curtosis dos valores resultaron positivos, a excepción de dondequiera que haya estado, he sido una fuerza poderosa para cambio constructivo, con valor de -0.708. El coeficiente de Asimetría correspondiente a la variable proactividad resultó negativo (-0.317), lo que indica que la distribución es asimétrica negativa, es decir, la distribución tiene más valores diferentes a la izquierda de la media que a su derecha.

Respecto a la Curtosis, el coeficiente resultó negativo (-0.432), lo que significa que la distribución es platicúrtica, esto es, la distribución es muy achatada, es decir la concentración en torno a la media es baja.

Tabla 17*Descripción de los ítems de la variable proactividad*

	Media	D. Estándar	Asimetría	Curtosis
Me adapto fácilmente a los cambios.	4.23	0.744	-0.771	0.389
Me adapto fácilmente a la forma de trabajo de mis superiores.	4.25	0.669	-0.759	1.410
Dondequiera que haya estado, he sido una fuerza poderosa para cambio constructivo.	4.34	0.653	-0.475	-0.708
Escala	4.27	0.550	-0.317	-0.432

Rango: 1 – 5. (1=Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3=Ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente en acuerdo).

En la tabla 18, se analiza la Prueba de normalidad utilizando el test Kolmogorov-Smirnov, el cual se realiza para muestras mayores a 50 casos. Las hipótesis planteadas fueron las siguientes:

Ho: Los datos tienen una distribución normal ($p > 0.05$)

H1: Los datos no tienen una distribución normal ($p < 0.05$)

Como se puede apreciar en la mencionada tabla los resultados demuestran que en esta prueba las cuatro variables no describen una distribución normal al presentar una $p < 0.05$.

Tabla 18*Pruebas de normalidad - Kolmogorov-Smirnov*

	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	0.150	388	0.000
Compromiso	0.139	388	0.000
Inteligencia Emocional	0.169	388	0.000
Proactividad	0.159	388	0.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

4.2.2. Análisis estadísticos, correlaciones y regresión lineal múltiple

En la tabla 19, fiabilidad y validez de las variables, se presentan los resultados de este análisis, en donde se puede apreciar que la satisfacción laboral, el compromiso, la inteligencia emocional y la proactividad, resultaron con valores de fiabilidad superiores a 0.671. Tal como se observa, todas las variables presentan niveles de fiabilidad aceptables, de acuerdo con Nunnally & Bernstein, 1994, citados por Hair, Ringle, Sarstedt, 2011, quien señala que valores de confiabilidad superiores a 0.60 se consideran satisfactorios. En esta misma tabla, la variable proactividad resultó con el valor más alto, explicando el 63.81%, de la variabilidad en los datos, seguida de compromiso con un 63.77%, la satisfacción laboral con un 54.71% y la inteligencia emocional con el valor más bajo, con 52.68%.

Tabla 19

Fiabilidad y validez de las variables

Constructos (Cantidad de ítems)	Fiabilidad (Alfa de Cronbach)	Peso Factorial		Varianza total explicada (%)
		Mínimo	Máximo	
Satisfacción laboral (5)	0.791	0.664	0.792	54.71
Compromiso (3)	0.671	0.721	0.802	63.77
Inteligencia emocional (5)	0.698	0.632	0.845	52.68
Proactividad (4)	0.716	0.649	0.834	63.81

*Nota 1. Elaboración propia.

Pruebas de Correlación

En razón de que la Prueba de Kolmogorov-Smirnov no demostró normalidad en los datos, se utilizó la Prueba de Coeficiente de Rho de Spearman, el cual es un coeficiente utilizado para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

La tabla 20, Correlaciones de Spearman entre las variables, muestra que las tres variables independientes tienen relaciones positivas y significativas estadísticamente al nivel $p < 0.01$, con la variable dependiente, satisfacción laboral.

Tabla 20

Correlaciones de Spearman entre las variables

Variables	Media (DE)	Compromiso	Inteligencia Emocional	Proactividad
Compromiso	4.14 (.752)			
Inteligencia Emocional	4.53 (.402)	0.390**		
Proactividad	4.27 (.550)	0.341**	0.512**	
Satisfacción Laboral	4.47 (.510)	0.580**	0.551**	0.476**

Nota 1. La correlación es significativa al nivel: ** $p < 0.01$.

Nota 2. N=388

Nota 3. DE= Desviación Estándar

En la tabla 21, Correlaciones de Spearman entre las variables por generaciones, se puede observar que, en ambas generaciones, las tres variables independientes también tienen relaciones positivas y significativas estadísticamente al nivel $p < 0.01$, con la variable dependiente, satisfacción laboral.

Tabla 21

Correlaciones de Spearman entre las variables por generaciones

Variables (Millennials)	Media (DE)	Compromiso	Inteligencia Emocional	Proactividad
Compromiso	3.97 (.757)			
Inteligencia Emocional	4.50 (.400)	0.384**		
Proactividad	4.27 (.544)	0.319**	0.508**	
Satisfacción Laboral	4.42 (.493)	0.565**	0.561**	0.482**
Variables (Generación X)	Media (DE)	Compromiso	Inteligencia Emocional	Proactividad
Compromiso	4.42 (.653)			
Inteligencia Emocional	4.58 (.401)	0.380**		
Proactividad	4.26 (.563)	0.423**	0.516**	
Satisfacción Laboral	4.55 (.530)	0.592**	0.504**	0.472**

Nota 1. La correlación es significativa al nivel: ** $p < 0.01$.

Nota 2. N=388

Nota 3. DE= Desviación Estándar

Pruebas de Regresión Lineal.

Con el fin de pronosticar el valor de una variable independiente en el valor de la variable dependiente, la tabla 22 Regresión lineal sobre satisfacción laboral, muestra un R^2 de 0.460, que indica que la satisfacción laboral está explicada en un 46%, por el compromiso (beta=0.433; t=10.710; p=0.000, la inteligencia emocional (beta= 0.289; t= 6.383; p=0.000) y la proactividad (beta=0.144; t= 3.251; p=0.001). En esta misma tabla se puede observar que el valor obtenido de significancia es 0.000, lo cual revela que el modelo es significativo y que, por lo tanto, indica que existe una ecuación de regresión aceptada en el modelo. El resultado de la prueba estadística de Durbin-Watson fue de 1.925, que significa que los residuos no se encuentran auto correlacionados.

Tabla 22

Regresión lineal sobre satisfacción laboral

	Beta estandarizada	t	p.	I.C. 95%	FIV
Constante		4.611	0.000	0.588; 1.462	
Compromiso	0.433	10.710	0.000	0.240; 0.348	1.164
Inteligencia emocional	0.289	6.383	0.000	0.253; 0.479	1.454
Proactividad	0.144	3.251	0.001	0.053; 0.214	1.398

$R^2 = 0.460$, $F = 108.972$, $p < 0.000$, Durbin –Watson=1.925

Como resultado del modelo estadístico propuesto, la regresión lineal múltiple tiene la siguiente expresión:

$$Y = 1.025b_0 + 0.433x_1 + 0.289x_2 + 0.144x_3$$

La tabla 23, Regresión lineal sobre satisfacción laboral Generación *Millennials*, muestra un R^2 de 0.475, que indica que la satisfacción laboral para esta generación está explicada en un 47.5%, por el compromiso (beta=0.425; t=8.498; p=0.000), la inteligencia emocional (beta= 0.296; t= 5.332; p=0.000) y

la proactividad (beta= 0.170; t=3.122; p=0.002). En esta misma tabla se puede observar que el valor obtenido de significancia es 0.000, lo cual revela que el modelo es significativo y que, por lo tanto, indica que existe una ecuación de regresión aceptada en el modelo. El resultado de la prueba estadística de Durbin-Watson fue de 1.915, que significa que los residuos no se encuentran auto correlacionados.

Tabla 23

Regresión lineal sobre satisfacción laboral Generación Millennials

	Beta estandarizada	t	p.	I.C. 95%	FIV
Constante		3.854	0.000	0.502; 1.551	
Compromiso	0.425	8.498	0.000	0.212; 0.340	1.157
Inteligencia emocional	0.296	5.332	0.000	0.230;0.498	1.427
Proactividad	0.170	3.122	0.002	0.057; 0.251	1.369

$R^2 = 0.475$, $F = 73.411$, $p < 0.000$, Durbin –Watson=1.915

La tabla 24, Regresión lineal sobre satisfacción laboral Generación X, muestra un R^2 de 0.425, que indica que la satisfacción laboral para esta generación, está explicada en un 42.5% por el compromiso (beta= 0.442; t=6.246; p=0.000), la inteligencia emocional (beta= 0.288; t= 3.659; p=0.000). Por otra parte, la variable proactividad resultó no significativa (beta=0.083; t= 1.030; p=0.305). En esta misma tabla se puede observar que el valor obtenido de significancia es 0.000, lo cual revela que el modelo es significativo, por lo tanto, indica que existe una ecuación de regresión aceptada en el modelo. El resultado de la prueba estadística de Durbin-Watson fue de 1.941, que significa que los residuos no se encuentran auto correlacionados.

Tabla 24*Regresión lineal sobre satisfacción laboral Generación X*

	Beta estandarizada	t	p.	I.C. 95%	FIV
Constante		2.171	0.032	0.079; 1.697	
Compromiso	0.442	6.246	0.000	0.245; 0.473	1.196
Inteligencia emocional	0.288	3.659	0.000	0.175; 0.587	1.481
Proactividad	0.083	1.030	0.305	-0.071; .227	1.530

 $R^2 = 0.425$, $F = 33.747$, $p < 0.000$, Durbin –Watson=1.941

La tabla 25, Regresión lineal sobre satisfacción laboral en el modelo general y en las generaciones, muestra que la satisfacción laboral de la Generación *Millennials* está explicada en un 47.5% por las tres variables independientes (compromiso, inteligencia emocional y proactividad), mientras que la satisfacción laboral de la Generación X está explicada en un 42.5% por las variables independientes compromiso e inteligencia emocional,

Tabla 25*Regresión lineal sobre satisfacción laboral en el modelo general y en las generaciones*

Generaciones	R ²	Compromiso		Inteligencia emocional		Proactividad	
		Sig.	t	Sig.	t	Sig.	t
General	0.460	0.000	10.710	0.000	6.383	0.001	3.251
Millennials	0.475	0.000	8.498	0.000	5.332	0.002	3.122
Generación X	0.425	0.000	6.246	0.000	3.659	0.305	1.030

*Nota 1. Elaboración propia.

Adicionalmente, se buscó identificar si se presentaban diferencias significativas entre los grupos, y como se observa en la tabla 26, comparación de medias, según generaciones, no se identificaron diferencias significativas entre éstas en los niveles de inteligencia emocional ($F=3.072$, $p=0.080$) y proactividad ($F=0.110$, $p=0.740$). Por el contrario, si se identificaron diferencias significativas en los

niveles de satisfacción laboral ($F=5.85$, $p.=0.016$) y compromiso ($F=34.81$, $p.=0.000$).

Tabla 26

Comparación de medias, según Generaciones

Variables	<i>Millennials</i>	Generación X	Total	F	p.
Satisfacción	4.42	4.55	4.47	5.85	0.016
Laboral	(0.493)	(0.530)	(0.510)		
Compromiso	3.97	4.42	4.14	34.81	0.000
	(0.757)	(0.653)	(0.752)		
Inteligencia	4.50	4.58	4.53	3.072	0.080
Emocional	(0.400)	(0.401)	(0.402)		
Proactividad	4.27	4.26	4.27	0.110	0.740
	(0.544)	(0.563)	(0.550)		

*Nota 1. Elaboración propia.

Con el fin de probar el modelo propuesto en la presente investigación y asegurar su calidad, es importante determinar cómo se comportan los errores para asegurarnos que éstos son aleatorios y no sistemáticos, ya que son producto de una mala gestión de la investigación.

Los errores aleatorios por su parte se caracterizan por ser independientes, es decir, son errores que presentan cero correlaciones, tal como se muestra en las figuras 18, 19 y 20.

Figura 18

Correlación cero de errores e histograma de la variable compromiso con satisfacción laboral

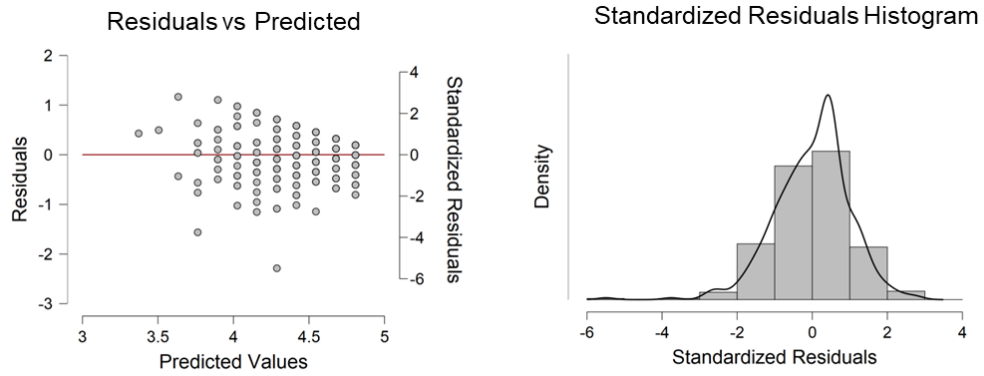


Figura 19

Correlación cero de errores e histograma de la variable inteligencia emocional con satisfacción laboral

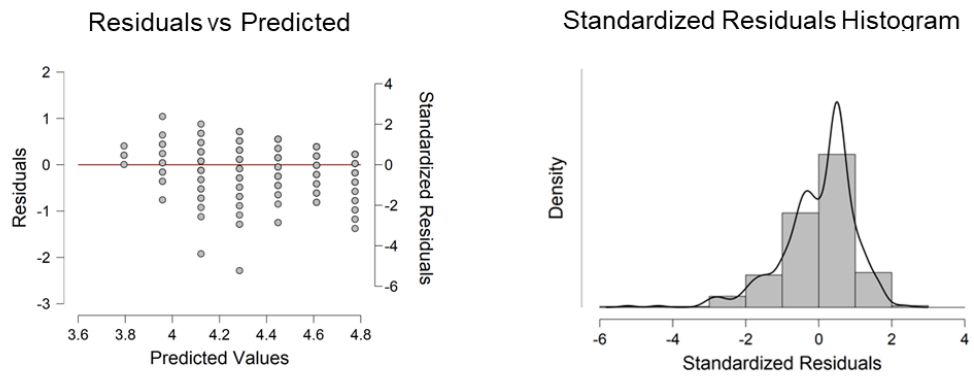
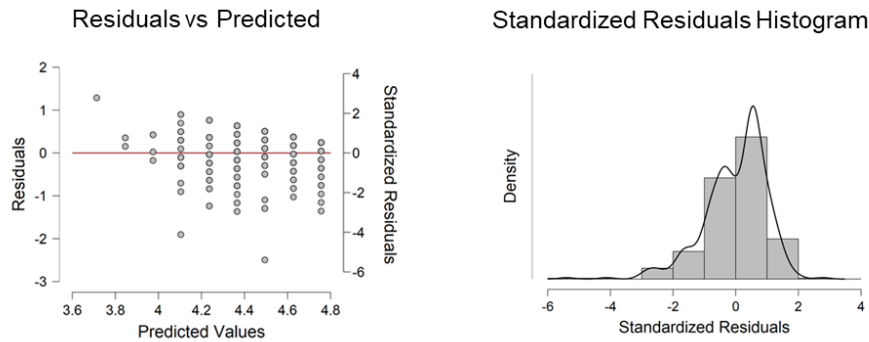


Figura 20

Correlación cero de errores e histograma de la variable proactividad con satisfacción laboral



4.3. Comprobación de Hipótesis

Las pruebas estadísticas aplicadas, permitieron contrastar la hipótesis de investigación, arrojando como resultado que la hipótesis es aceptada en el modelo general y en el modelo de los *millennials*, mientras que en el modelo de la generación X, es aceptada la hipótesis de manera parcial, ya que solo el compromiso y la inteligencia emocional influyen positivamente en la satisfacción laboral dejando fuera a la variable proactividad que resultó no significativa en esta generación (ver Tablas 27 y 28).

Tabla 27

Resultado de la hipótesis

Hipótesis	Modelo general			Modelo <i>Millennials</i>			Modelo Generación X		
	Beta est.	Sig.	t	Beta est.	Sig.	t	Beta est.	Sig.	t
H1= Compromiso→Satisfacción Laboral	0.433	0.000	10.710	0.425	0.000	8.498	0.442	0.000	6.246
H2= Inteligencia Emocional →Satisfacción Laboral	0.289	0.000	6.383	0.296	0.000	5.332	0.288	0.000	3.659
H3= Proactividad →Satisfacción Laboral	0.144	0.001	3.251	0.170	0.002	3.122	0.083	0.305	1.030

Tabla 28*Comprobación de la hipótesis*

Hipótesis	Modelo general	Modelo Millennials	Modelo Generación X
H1= Compromiso → Satisfacción Laboral	Aprobada	Aprobada	Aprobada
H2= Inteligencia Emocional → Satisfacción Laboral	Aprobada	Aprobada	Aprobada
H3= Proactividad → Satisfacción Laboral	Aprobada	Aprobada	<i>Rechazada</i>

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente estudio, consideró aspectos teóricos y prácticos sobre los factores personales que influyen en la satisfacción laboral de las generaciones X y *Millennials*, en profesionales de los negocios del Estado de Nuevo León; se espera que sus hallazgos sean de utilidad para los responsables de la gestión del capital humano en las organizaciones.

A continuación, se presentan los principales resultados de la investigación, sus implicaciones teóricas y prácticas, limitaciones del estudio y recomendaciones para futuras investigaciones asociadas a la satisfacción laboral.

El objetivo general de la investigación fue identificar los factores personales de las generaciones “X” y “*Millennials*” que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de los negocios del Estado de Nuevo León. Dicho objetivo se alcanzó a través de contestar la pregunta de investigación mediante la comprobación de la hipótesis, tal como se detalla a continuación.

A manera de síntesis en cuanto a los aspectos metodológicos, se consideró para la comprobación de la hipótesis, un estudio cuantitativo correlacional y causal, mediante la elaboración de un cuestionario administrado a una muestra representativa de la población objeto de estudio, previa validación del cuestionario a través de una prueba piloto, con la cual se descartaron y se confirmaron los ítems que conformaron las variables del estudio.

Posteriormente, el análisis factorial arrojó 3 factores, los cuales corresponden a los modelos teóricos que sustentan las variables del estudio.

Se puede considerar que el modelo teórico aquí planteado, es factible aplicarlo en profesionales de otras disciplinas, otros sectores, así como también en otras áreas geográficas.

Discusión de resultados

Para detallar los hallazgos del estudio, se describen las conclusiones de los 3 modelos analizados: 1) Modelo general, 2) Modelo de la generación X y 3) Modelo de la generación *Millennials*.

Modelo general

Las pruebas estadísticas mostraron que la satisfacción laboral de los participantes en el estudio, se explicó en un 46% por el compromiso, la inteligencia emocional y la proactividad. Los resultados de las tres hipótesis del estudio son las siguientes.

En relación a la hipótesis 1 que propone que el compromiso influye positivamente en la satisfacción laboral, los resultados del estudio coinciden con el trabajo de Orgambidez-Ramos et al., 2015, que encontró un efecto directo del compromiso en la satisfacción laboral, concluyendo que los empleados dedicados que manifiestan lealtad y que se sienten más comprometidos con la organización, se sienten más satisfechos con su trabajo.

En estos resultados se muestra que la variable compromiso es la que tiene mayor relación con la satisfacción laboral y esto se puede explicar en función de los indicadores de las tablas 14 y 15 descripción de los ítems de las variables asociadas, donde se muestra que un empleado se encuentra comprometido con la organización, cuando alcanza los objetivos organizacionales y que éstos le ayudan a desarrollarse profesionalmente, concibiendo que las actividades en las que el empleado se puede desarrollar profesionalmente, le generan satisfacción laboral, entendiendo a esta última como el disfrute, el sentir orgullo, el enfrentar retos y el desarrollarse profesionalmente).

Con respecto a la hipótesis 2 que propone que la inteligencia emocional influye positivamente en la satisfacción laboral, los resultados del estudio coinciden con el trabajo de Prentice, 2019, quien también encontró una influencia entre estas variables y concluyó que los recursos emocionales individuales son importantes para sostener una actitud positiva en el trabajo.

Por otra parte, de manera parcial se coincide con el estudio de Trivellas et al., 2013, quien encontró que, solo dos de los cuatro componentes de la inteligencia emocional (evaluación de la emoción propia y el uso de la emoción) son

influyentes en la satisfacción laboral, manifestando que los empleados con alto nivel de inteligencia emocional, reflejan estados de ánimo positivos, los cuales generan mayores niveles de satisfacción.

Los resultados muestran a la variable inteligencia emocional con una relación positiva con la satisfacción laboral, lo cual se puede explicar en razón de los indicadores descritos en las tablas 14 y 16 descripción de los ítems de las variables asociadas, donde se muestra que cuando un empleado logra comprender sus sentimientos, esto le permite identificar la emoción que le ocasiona el que su equipo pueda lograr buenos resultados, disfrutando así de sus actividades y generando en ellos satisfacción laboral.

Finalmente, en cuanto a la hipótesis 3 del estudio que propone que la proactividad influye positivamente en la satisfacción laboral, los resultados coinciden con la investigación de Salessi y Omar, 2019, quienes encontraron que la personalidad proactiva contribuyó explicando el 39% de la varianza de la satisfacción.

La variable proactividad es la que mostró menor relación con la satisfacción laboral, estos resultados se pueden explicar en función de los indicadores de las tablas 14 y 17 descripción de los ítems de las variables asociadas, donde se muestra que cuando un empleado se adapta fácilmente a los cambios, a la forma de trabajo de sus superiores e impulsa cambios constructivos, le genera la percepción de que está contribuyendo a la organización con actividades trascendentes, disfrutando dichas actividades, a su vez, le producen satisfacción laboral .

Finalmente, los resultados de esta investigación aportan elementos al enfoque disposicional del estudio de los determinantes de la satisfacción laboral, propuesto por Pujol-Cols y Dabos (2018), que sostienen que los individuos tienen disposiciones, las cuales influyen en las actitudes y conductas de los empleados, dado que el estudio reflejó que si existe influencia de estos factores.

Modelo de las generaciones X y *Millennials*

Los análisis de regresión lineal múltiple en la generación *Millennials*, indicaron que la satisfacción laboral está explicada por las tres variables del estudio (compromiso, inteligencia emocional y proactividad), siendo el compromiso el que influye en mayor medida, de igual manera que lo encontrado en el modelo general.

Respecto a los resultados arrojados en la generación X, se muestra que la satisfacción laboral está explicada únicamente por el compromiso y la inteligencia emocional, resultando con mayor influencia el compromiso; mientras que en el caso de la variable proactividad, ésta no resultó con influencia significativa en la satisfacción laboral, difiriendo a los resultados del modelo general.

Para el caso de la generación de los *Millennials*, donde se evidencia que la variable proactividad sí influye en la satisfacción laboral, coincide con los estudios de Li et al. (2010), donde la edad promedio de la muestra fue de 32 años y el de Kuo et al. (2019), reportando dicha asociación en participantes con edad media de 34 años.

Respecto a la generación X, la variable proactividad no evidenció influencia significativa en la satisfacción laboral, y en la búsqueda de resultados similares, se encontró en la literatura que el tema de la iniciativa personal y de la proactividad en las generaciones de trabajadores mayores y menores ha sido abordado por los países desarrollados, el cual fue impulsado por el envejecimiento de sus poblaciones y en relación a ello, los autores proponen que la iniciativa personal suele ser menor a edades más avanzadas (Courtney, 1992, citado por Warr & Fay, 2001), lo cual podría reflejar una explicación para este resultado.

Para concluir en cuanto a los hallazgos obtenidos, se identificó que en el modelo propuesto, las generaciones presentan una leve diferencia del 5%, dado que la explicación de la generación de los *Millennials* es del 47.5%, mientras que en la

generación X, es de 42.5%, entendido las generaciones como los grupos de personas con similar edad y con características afines de personalidad y que además comparten ideas, valores y comportamientos (Ancin, 2018); lo que podría coincidir con el señalamiento de Cucina et al. (2018), respecto a que los estudios de investigación sobre diferencias generacionales en actitudes en el trabajo, han identificado diferencias estadísticamente significativas, pero pequeñas.

Adicionalmente, se buscó identificar diferencias significativas entre los grupos (generaciones *Millennials* y X), encontrando que en las variables inteligencia emocional y proactividad no se identificaron diferencias significativas respecto a la edad de los participantes. Por el contrario, si se identificaron diferencias respecto a la edad en la satisfacción laboral y el compromiso.

Implicaciones prácticas

Los hallazgos aportan evidencia de que los factores personales también influyen de manera importante en la satisfacción laboral de los empleados, de igual manera que los factores situacionales lo hacen.

Lo anterior ofrece un panorama más amplio de información a los directivos de las empresas, para una mayor comprensión de los empleados, ya que, en ocasiones no se explican porque aún y con salarios competitivos, horarios flexibles, instalaciones adecuadas, manifiestan sentirse insatisfechos dentro de su entorno laboral.

En este sentido, los hallazgos del presente estudio aportan conocimiento en relación a los factores personales que determinan la satisfacción laboral de los empleados, ya que tradicionalmente, se ha considerado que los empleados se encuentran satisfechos exclusivamente por factores de tipo situacional (como son sueldos, horarios, instalaciones, etc.), ignorando o en el mejor de los casos,

minimizando el efecto que los factores personales (disposiciones o rasgos de personalidad) tienen en la satisfacción laboral de los trabajadores.

De igual forma, otro de los factores ignorados por los directivos de las organizaciones, es el aspecto generacional de los empleados. En el mismo sentido, los resultados de esta investigación evidenciaron que la proactividad si forma parte de los factores personales determinantes de la satisfacción laboral en la generación de los *millennials*, lo cual pudiera estar relacionado a sus rasgos de personalidad que caracterizan a la generación de los *millennials* y que están muy asociados con la proactividad, como por ejemplo, el que se adaptan rápidamente a los cambios, que gustan de emprender e involucrarse en la toma de decisiones y que constantemente piensan en la búsqueda de nuevas oportunidades.

En cambio, al no ser la proactividad un factor personal que impacta en la satisfacción laboral de los profesionistas con edades que oscilan entre los 42 y 65 años, de igual manera pudiera deberse a los rasgos característicos de esta generación X, como son por ejemplo, que son personas que se desarrollaron siguiendo las indicaciones de sus padres, que muestran intención de crecimiento profesional en la misma empresa que laboran y que recapacitan intensamente para realizar cambios a nivel profesional y que todos estos rasgos sugieren que se contraponen a los elementos característicos de la proactividad.

Este hallazgo cobra relevancia, dado que la proactividad como factor disposicional, es de especial beneficio en el mercado laboral actual, si se considera que las organizaciones hoy en día requieren empleados capaces de identificar oportunidades y hacer cambios productivos para enfrentar los retos que presenta la globalización en las empresas.

Estas implicaciones también pueden contribuir en los directivos de las empresas, generando una mayor conciencia sobre la forma de relacionarse con sus empleados, así como también, al momento de ejecutar políticas organizacionales, como, por ejemplo, implementar formas flexibles de empleo,

manteniendo relaciones laborales asociativas, inclusivas e imparciales y organizando el trabajo sobre la base de equipos multigeneracionales, formados con el fin de realizar tareas específicas.

A manera de reflexión, es importante señalar que no fue tema de este estudio el medir el grado de proactividad que se presenta en cada una de las generaciones estudiadas (X y *millennials*), es decir, no se está concluyendo que los de la generación X no sean proactivos, o que sean menos proactivos que los *millennials*, lo que el estudio propone es que la proactividad no influye de manera significativa como factor de tipo disposicional que determina la satisfacción laboral de los profesionistas de los negocios de la generación X, que son los empleados con una edad mayor a los 42 años.

Es también relevante considerar que no se identificaron diferencias de acuerdo a los grupos de edades, como en el caso de la inteligencia emocional de los participantes, es decir, en la capacidad que ellos tienen para regular y controlar sus emociones, así como tampoco se encontraron diferencias en la proactividad, entendida ésta como las acciones que cada uno genera para realizar cambios en su entorno.

Finalmente, es notable mencionar que, si se encontraron diferencias de acuerdo a la edad, en cuanto a la forma en la que los profesionistas de los negocios disfrutaban de su trabajo (satisfacción laboral), así como también, en la relación que sostienen con la organización (compromiso).

Limitaciones de la investigación

No obstante, los resultados obtenidos en el estudio, es también importante considerarlos teniendo en cuenta algunas limitaciones y delimitaciones.

Entre las limitaciones del estudio, originalmente, se había diseñado la investigación para cuatro grandes empresas de consultoría y auditoría, con presencia en el Estado de Nuevo León y con las que se tenía un acuerdo de palabra para otorgar las facilidades necesarias para la aplicación de la encuesta

en sus empleados; sin embargo, debido a la pandemia, éstas empresas modificaron sus políticas de acceso a la información, lo que provocó el incumplimiento del apoyo en la aplicación de la encuesta.

En razón de lo anterior, se modificó la población, más no la problemática planteada en el estudio; uno de los principales efectos de dicho ajuste, es el relacionado con los tiempos definidos para recabar la información, ya que se postergó la aplicación de la encuesta por cuatro meses, dando inicio hasta marzo del 2022. Asimismo, se extendió el tiempo estimado de la recolección de la información, pasando de uno a tres meses para cumplir con las nuevas especificaciones de la muestra.

También, producto de la pandemia, se modificó la modalidad de la aplicación de la encuesta, pasando de forma presencial a la virtual, considerando que las características de la población, hacen que esta técnica fuera pertinente, en razón de que los encuestados contaban con el acceso a la tecnología y con las competencias necesarias para contestar una encuesta en modalidad virtual.

Respecto a las delimitaciones, establecidas por el investigador, es que solo se realizó el estudio a nivel regional, es decir, solo aplicado en el norte del país (Estado de Nuevo León), por lo que no es representativo a nivel nacional. La segunda delimitación es que no fueron considerados todos los profesionales de los negocios, ya que solo se concentró en contadores públicos y en licenciados en administración.

Recomendaciones

En razón de los hallazgos de este estudio anteriormente analizados, como es, el hecho de que en la generación de los *millennials* el modelo resultó más representativo que en la generación X, permite sugerir como futuras líneas de investigación, lo siguiente: incrementar la investigación que permita establecer si realmente existen diferencias significativas entre los *millennials* y la generación

X; también es necesario profundizar con estudios del tema de proactividad relacionados con la edad.

Asimismo, identificar cuáles otros factores personales inciden en la satisfacción laboral de la generación X, primeramente, con estudios cualitativos que permitan descubrir dichos factores, posteriormente, comprobarlos en estudios cuantitativos; en otras palabras, indagar qué es lo que a esta generación le satisface y que no está en el modelo propuesto en esta investigación.

De igual forma, incluir en estas investigaciones, aspectos relacionados con los estudios de género y estudios comparativos con profesionales de otras áreas del conocimiento como la ingeniería, la medicina, entre otras.

REFERENCIAS

- Abid, G., Arya, B., Arshad, A., Ahmed, S., & Farooqi, S. (2021). Positive personality traits and self-leadership in sustainable organizations: Mediating influence of thriving and moderating role of proactive personality. *Sustainable Production and Consumption*, 25, 299–311. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.spc.2020.09.005>
- Abrajan, M., Contreras, J., Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.
- Ancin A, I. (2018). Relación de las características de las generaciones “X” y “Y” con las decisiones de selección de personal y su desarrollo laboral. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. [En línea] www.eumed.net/rev/caribe/2018/04/generacinesxy-desarrollo-laboral.html
- Arboleda, G. y Cardona, J. (2018), Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá, 2011. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(35). DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-35.pslld>.
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Contaduría y Administración*, 200, 7-8.
- Arias, W. y Justo, O. (2013). Satisfacción laboral en trabajadores de dos tiendas por Departamento: Un estudio comparativo. *Ciencia & trabajo*, 15(47), 41-46. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000200002>
- Badii, M.H., Castillo, J., y Guillen, A. (2008). Tamaño óptimo de la muestra. *Innovaciones de Negocios*, 5(1), 53 – 65.
- Bakker, A. B., Tims, M. & Derks, D. (2012). Proactive personality and job performance: The role of job crafting and work engagement. *Human Relations*, 65(10), 1359–1378. DOI: 10.1177/0018726712453471

- Bande, B., Fernández-Ferrín, P. (2015). How and When Does Emotional Intelligence Influence Salesperson Adaptive and Proactive Performance? *European Management Review*, 12, 261–274 DOI: 10.1111/emre.12062
- Belschak, F. D., & Den Hartog, D. N. (2010). Pro-self, prosocial, and pro-organizational foci of proactive behaviour: Differential antecedents and consequences. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(2), 475-498. doi:10.1348/096317909x439208
- Bernat, A., Izquierdo, P., Jiménez, L., Fernández-Pacheco, I., y Casado, M. (2009). Satisfacción laboral: Análisis de las variables predictoras en una muestra de profesionales de la salud, en Atención Especializada, de un área sanitaria de la Comunidad de Madrid. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 55(217).
- Biesok, G., & Wyród-Wróbel, J. (2017). Job Satisfaction and Its Influence on Proactive Behaviour. *European Journal of Business Science and Technology*, 3(1): 44–53. DOI <http://dx.doi.org/10.11118/ejobsat.v3i1.81>.
- Cantón, I. y Téllez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de Investigación*, 13(1), p. 214-226.
- Carmona-Fuentes, P. y Rosas-Reyes, R. (2017). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Revista Líder*, 19(31), p. 107-118.
- Cera, E., Almagro, B., Conde, C. y Sáenz-López, P. (2015). Inteligencia emocional y motivación en educación física en secundaria, *Retos*, 27, 8-13.
- Cernas, D., Mercado, P., y León, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y administración*, 63(2), <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00006.pdf>
- Chiang, M. y Krausse, K. (2009). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público.

Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. *Horizontes empresariales*, 8(1), 23-50.

Chiang, M., Núñez P., Martín, M., y Salazar B. (2010a). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Panorama Socioeconómico*, 28(40), 92-103.

Chiang, M., Méndez, G., y Sánchez, G. (2010b). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, 19(2), 21-36.

Cohrs, J., Abele, A., & Dette, D. (2006). Integrating situational and dispositional determinants of job satisfaction: Findings from three samples of professionals. *The Journal of Psychology*, 140(4), 363-395.

Cuadra, A., y Veloso, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 2(22), 43-58. <https://www.redalyc.org/pdf/650/65027764004.pdf>

Cuadra-Peralta, A., y Veloso-Besio, C. (2010). Grado de Supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 18(1) 15-25. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052010000100003>

Cucina, J. M., Byle, K. A., Martin, N. R., Peyton, S. T., & Gast, I. F. (2018). Generational differences in workplace attitudes and job satisfaction: Lack of sizable differences across cohorts. *Journal of Managerial Psychology*, 33(3), 246-264. DOI 10.1108/JMP-03-2017-0115

Díaz-Sarmiento, C., López-Lambraño, M., y Roncallo-Lafont, L. (2017). Entendiendo las generaciones: una revisión del concepto, clasificación y características distintivas de los baby boomers, X y millennials. *Clío América*, 11(22), 188-204. DOI: <http://10.21676/23897848.2440>

Dikkers, J., Jansen, P., Lange, A., Vinkenburgh, C., & Kooij, D. (2010). Proactivity, job characteristics, and engagement: a longitudinal study. *Career*

Development International, 15(1), 59-77. DOI:
10.1108/13620431011020899

Edwards, J., & Cable, D. (2009). The value of value congruence. *Journal of Applied Psychology*, 94(3), 654- 677. DOI: 10.1037/a0014891

Erazo, P., Álvarez, C., y Serna, H. (2018). Relaciones entre los estilos de dirección y la satisfacción laboral del profesional docente. *Revista espacios*, 39(51), 10.

Extremera, N., y Fernández, P. (2004). Inteligencia emocional, calidad de las relaciones interpersonales y empatía en estudiantes universitarios. *Clínica y Salud*, 15(2), p. 117-137.

Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2009). La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 66(23,3), 85-108

Ferrando, P. J., Lorenzo-Seva, U., Hernández-Dorado, A., y Muñoz, J. (2022). Decálogo para el análisis factorial de los ítems de un test. *Psicothema*, 34(1), 7-17.

Fortes-Vilaltella, M., Oriol, X., Filella, G., Del Arco, I., & Soldevila, A. (2013). Inteligencia emocional y personalidad en las diferentes áreas de conocimiento de los estudiantes universitarios. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 16(1), 109-120. DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/reifop.16.1.179471>

Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. [Tesis de maestría no publicada]. Universidad de Chile.

García, D. (2019, abril 29). NL, entre los estados con mayor rotación laboral. *Milenio*. <https://www.milenio.com/ciencia-y-salud/sociedad/nl-entre-los-estados-con-mayor-rotacion-laboral>

García, M., Barbero, M., Ávila, I., y García, M. (2003). La motivación laboral de los jóvenes en su primer empleo *Psicothema*, 15(1), 109-113. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72715118>

- Gobierno de México. (2021). *Nuevo León*. DataMEXICO. <https://datamexico.org/es/profile/geo/nuevo-leon-nl?occupationSelectorGender1=gender2&quarterOccupationSelector2=20212#participation-rate-eto>
- Gobierno de Nuevo León. (2020). *Ficha Indicadores de N.L.* Data Nuevo León. http://datos.nl.gob.mx/portfolio_page/ficha-estadistica-de-n-l/
- Goleman, D. (1998). *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. Kairós.
- Gómez, D., Recio, R., Avalos, M., y González, J. (2013). Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*, 4(1), 59-76.
- Guerra, D. (2010). Inteligencia Emocional del Gerente Educativo y su Desarrollo Personal. *REMO*, VII(18), 34-44.
- Hair, J. F., Ringle, C. M. & Sarstedt, M. (2011) PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet, *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-152, DOI: 10.2753/MTP1069-6679190202
- Hernández, I., Quintana, L., Mederos, R., Guedes, R., y García, B. (2009). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Revista cubana de medicina militar*, 38(1), [Versión On-line] http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0138-65572009000100007
- Hernández, J., Espinoza, J., y Aguilar, M. (2016). Diferencias en los motivadores y los valores en el trabajo de empleados en empresas maquiladoras. *Contaduría y Administración*, 61, 58–83. Doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2015.09.003>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ª. ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.

- Herrera, L., Naranjo, P., Betancur, L., y Hurtado, L. (2017). Factores que determinan la Motivación Laboral en empleados del Sector Público del municipio de Medellín y municipio de La Estrella. *Revista CIES*, 8(1), 23-42.
- Huseyin, H., Daşkın, M., & Saydam, S. (2014). Polychronicity and Intrinsic Motivation as Dispositional Determinants on Hotel Frontline Employees' Job Satisfaction: Do Control Variables Make a Difference?. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109, 1395–1405. Doi: 10.1016/j.sbspro.2013.12.643
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2020). *Censo de Población y Vivienda 2020*. Programas de información. <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/>
- Juyumaya, J. (2018). Work engagement, satisfacción y rendimiento laboral: El rol de la cultura organizacional. *Estudios de Administración*, 25(1), 32-49.
- Kuo, C.-C., Ye, Y.-C., Chen, M.-Y., & Chen, L. H. (2019). Proactive personality enhances change in employees' job satisfaction: The moderating role of psychological safety. *Australian Journal of Management*, 44(3), 482–494. <https://doi.org/10.1177/0312896218818225>.
- Lara, P. (19 de noviembre de 2015). Millennials, nueva cara del negocio; entrevista con Dan Schawbel. *Excelsior*. <https://www.excelsior.com.mx/hacker/2015/11/19/1058266>
- Laskowska, A., & Laskowski, J. F. (2023). “Silver” Generation at Work— Implications for Sustainable Human Capital Management in the Industry 5.0 Era. *Sustainability*, 15, 194. <https://doi.org/10.3390/su15010194>
- Liébana, C., Fernández, M., Bermejo, J., Carabias, M., Rodríguez, M., y Villaceros, M. (2012). Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo. *Gerokomos*, 23(2), 63-68.
- Li, N., Liang, J., & Crant, J. (2010). The Role of Proactive Personality in Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior: A Relational

- Perspective. *Journal of Applied Psychology*, 95(2), 395– 404. DOI: 10.1037/a0018079
- López, A. (2010). La proactividad empresarial como elemento de competitividad. *Ra Ximhai*, 6(2), 303-312.
- López, C., Chávez, A., Peña, M., y Guevara, J. (2018). Valor percibido por el empleado sobre su satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 11(3), 95-105.
- Macht, G., Nembhard, D., & Leicht, R. (2019). Operationalizing emotional intelligence for team performance. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 71, 57–63. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.ergon.2019.02.007>
- Marin, H. y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz Med*, 17(4), 42-52. DOI: <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Martínez Caraballo, N. (2007). Recursos Humanos y Management Empresarial. El Caso de la Satisfacción Laboral. *Cuadernos de CC.EE y EE.*, 52, 75-101.
- Mendez, C. y Rendon, M.A. (2012). Introducción al análisis factorial exploratorio. *Rev. Colomb. Psiquiat.*, 41(1) 197-207
- Meyer, J. P. & Allen, N.J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-98.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace, Theory Research, and Application*. SAGE
- Meyer, R., Dalal, R. & Hermida, R. (2010). A Review and Synthesis of Situational Strength in the Organizational Sciences, *Journal of Management*, 36 (1), 121-140. DOI: 10.1177/0149206309349309
- Miaoa, C., Humphreyb, R. & Qianc, S. (2018). A cross-cultural meta-analysis of how leader emotional intelligence influences subordinate task

- performance and organizational citizenship behavior. *Journal of World Business*, 53, 463–474. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jwb.2018.01.003>
- Notimex. (2017, junio 6). Millennials valoran más la salud en el trabajo que el salario. *Excelsior*.
<https://www.excelsior.com.mx/nacional/2017/06/06/1168057>
- Moral, M. y Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*, 35(1), 18-32. DOI: <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.35.1.11155>
- Moreno, A., Chang, E., y Romero de Cuba, J. (2018). Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 392-406.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=290/29056115009>
- Naranjo, T., Espinel, J., y Robles, J. (2019). Habilidades sociales como factor crítico en la satisfacción laboral. *Podium*, 36, 89-102.
- Omar, A. (2011). Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor. *Liberabit*, 17(2), 129-138.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172948272011000200003&script=sci_arttext
- Omar, A. y Florencia, A. (2008). Valores personales y compromiso organizacional. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 13(2), 353-372.
- Orgambidez-Ramos, A., Pérez-Moreno, P., y Borrego-Alés, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31, 69–77. DOI:<http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2015.04.001>
- Padrón, G., y Sánchez, M. (2010). Efecto de la motivación al logro y la inteligencia emocional en el Crecimiento Psicológico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 141 – 157.
- Parker, S. K., & Collins, C. (2010). Taking stock: Integrating and differentiating multiple proactive behaviors. *Journal of Management*, 36(3), 633- 662. doi:10.1177/0149206308321554

- Parker, S., & Wang, Y. (2015). Helping people to 'make things happen': A framework for proactivity at work. *International Coaching Psychology Review*, 10(1), 62-75.
- Parker, S.K & Liao, J. (2016). Wise proactivity: How to be proactive and wise in building your career. *Organizational Dynamics*, 45, 217—227. <http://dx.doi.org/10.1016/j.orgdyn.2016.07.007>
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101. DOI: 10.22507/rli.v15n1a9
- Prentice, C. (2019). Managing service encounters with emotional intelligence. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 51, 344–351. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.07.001>
- Pujol-Cols, L., y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios gerenciales*, 34(146), 3-18.
- Punzo, G., Castellano, R., & Buonocore, M. (2018). Job Satisfaction in the "Big Four" of Europe: Reasoning Between Feeling and Uncertainty Through CUB Models. *Social Indicators Research*, 139(1), 205-236. DOI: 10.1007/s11205-017-1715-0.
- Ramírez, R., Badii, M. y Abreu, J. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 3(1): 143-185.
- Rezvani, A., Khosravi, P. & Ashkanasy, N. (2018). Examining the interdependencies among emotional intelligence, trust, and performance in infrastructure projects: A multilevel study. *International Journal of Project Management*, 36, 1034–1046. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2018.08.002>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Pearson.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson.

- Rodríguez M., Paz, M., Lizana, J., y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4397/439742466007>
- Sagredo, E. (2019). Relación entre gestión directiva, satisfacción, motivación y compromiso docente en educación de adultos. *Innovación Educativa*, 19(81), 111-132.
- Salessi, S. y Omar, A. (2017). Comportamientos proactivos en el trabajo: una puesta al día. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 9(3), 82-103.
- Salessi, S. y Omar, A. (2018). Comportamientos proactivos en el trabajo: adaptación y análisis psicométrico de una escala. *Actualidades en Psicología*, 32(124), 34-50. doi: 10.15517/ap.v32i124.30642
- Salessi, S. y Omar, A. (2019). Validez discriminante, predictiva e incremental de la escala de comportamientos laborales proactivos de Belschak y Den Hartog. *Revista Costarricense de Psicología*, 38(1), 75-93. DOI: <http://dx.doi.org/10.22544/rcps.v38i01.05>
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1989-1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Salovey, P., & Pizarro, D. A (2003). The value of emotional intelligence. In R. J. Sternberg, J. Lautrey, & T. I. Lubart (Eds.), *Models of intelligence: International perspectives* (pp. 263–278). American Psychological Association.
- Salvador-Ferrer, C. (2012). El compromiso organizacional como predictor de la inteligencia emocional. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 46(2), 255-260. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28425280007>

- Samanez, M., Stephani, H., y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52. doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08
- Sánchez-Sellero, M., Sánchez-Sellero, P., Cruz- González, M. y Sánchez-Sellero, F. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *RAE - Revista de Administração de Empresas*, 54(5), 537-547. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1551/155131802006>
- Sánchez, M. G. y García, M. L. E. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166.
- Sanín, J., y Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1). doi:10.11144/Javeriana.UPSY13-1.slcp
- Suddaby, R., Gendron, Y., & Lam, H. (2009) The organizational context of professionalism in accounting. *Accounting, Organizations and Society*, 34, 409–427. doi:10.1016/j.aos.2009.01.007
- Topa, G. y Morales, F. (2006). Identificación organizacional y proactividad personal en grupos de trabajo: Un modelo de ecuaciones estructurales. *Anales de psicología*, 22(2), 234-242.
- Toro, F. (1998). Predicción del compromiso del personal a partir del análisis del clima organizacional. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 14(3), 333-344.
- Trivellas P., Gerogiannis, V., & Svarna, S. (2013). Exploring workplace implications of Emotional Intelligence (WLEIS) in hospitals: Job satisfaction and turnover Intentions. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 73, 701-709.
- Valenzuela, N., Buentello, C., y Alanis, L. (2016). Resultados sobre la encuesta de satisfacción laboral. Caso Fujikura Piedras Negras, Coahuila. México.

[Ponencia] *Memoria del X Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 706-717.

Veloso-Besio, C., Cuadra-Peralta, A., Gil-Rodríguez, F., Quiroz-Cornejo, A., y Meza-Castro, S. (2015). Capacitación en trabajadores: impacto de un programa, basado en psicología positiva y habilidades sociales, en satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional. *Asociación Interciencia*, 40(11), 736-743.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=339/33942541002>

Wille, B., Tracey, T., Feys, M., & De Fruyt, F. (2014). A longitudinal and multi-method examination of interest-occupation congruence within and across time. *Journal of vocational behavior*, 84(1), 59-73, DOI: 10.1016/j.jvb.2013.12.001

Yang, J., Tang, S. y Zhou, W. (2017). Resiliencia psicológica y satisfacción laboral de enfermeros: el efecto mediador de la afectividad positiva. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, XXVI(2), 194-201.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2819/281952112006>

Zambrano, R. y Vera, F. (2019, marzo). Evaluación de los factores de satisfacción laboral en el personal y su incidencia en el clima organizacional de las cooperativas de transporte Intercantonal con sede en los Cantones Tosagua y Bolívar, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/factores-satisfaccion-laboral.html>

Zayas, P. M., Báez, R. A., Zayas, J., Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Investigación y Reflexión*, 23(2), 35-51.

Zenteno, A., Ordóñez, L., Aguirre, D., Calderón, N., y Cervantes, A. (2012, noviembre 14-16). Satisfacción laboral en una empresa de servicios. [Ponencia] *Congreso Internacional de Investigación Academia Journals*, Celaya, Guanajuato, México.

ANEXO 1. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.

UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

La presente encuesta forma parte del proyecto de investigación titulado "Factores personales que Influyen en la Satisfacción Laboral: Estudio de las Generaciones X y Millennials". Agradecemos la participación en el llenado de esta encuesta. La información es de carácter estrictamente confidencial; su uso será única y exclusivamente con propósitos de investigación científica. Su participación es completamente anónima.

I. PERFIL DEL ENCUESTADO

1.- Edad: _____

2.- Sexo: () Masculino () Femenino

3.- Estado civil

() Casado/a () Soltero/a () Divorciado/a () Otro

4.- Nacionalidad

() Mexicana () Otra

5.- Nivel de estudios

() Licenciatura () Maestría () Doctorado

6.- Área de estudio de la Licenciatura:

() Contaduría () Finanzas () Administración () Economía () Ingeniería () Otro

II. VARIABLES

Indicaciones: Por favor lea las siguientes afirmaciones y *a partir de su opinión* indique el grado de acuerdo o desacuerdo que Usted tiene respecto a cada una. No hay respuestas buenas ni malas, sólo queremos saber su opinión. Marque con una X el número que representa su opinión o respuesta. Considere lo siguiente:

1=Totalmente en desacuerdo

2=En desacuerdo

3= Ni en acuerdo, ni en desacuerdo

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5
7	Siento que realizo actividades trascendentes para la organización	()	()	()	()	()
8	La organización me ha asignado actividades en las que puedo desarrollarme profesionalmente	()	()	()	()	()
9	Disfruto de la necesidad de actualizarme constantemente para resolver problemas en mi trabajo	()	()	()	()	()
10	Estoy orgulloso/a de las actividades que realizo en mi trabajo	()	()	()	()	()
11	Enfrentar situaciones de las que no sé qué esperar, me ha servido para desarrollar mis habilidades	()	()	()	()	()
12	Me siento identificado con los valores de la empresa	()	()	()	()	()
13	Siento que alcanzar los objetivos organizacionales me ayuda a desarrollarme profesionalmente	()	()	()	()	()
14	Deseo permanecer en la empresa que laboro, hasta mi jubilación	()	()	()	()	()
15	Si veo algo que no me gusta, lo arreglo	()	()	()	()	()
16	Ante una dificultad en el trabajo aplico la empatía antes de reaccionar	()	()	()	()	()
17	Soy muy minucioso en las tareas y actividades que realizo durante mi jornada laboral	()	()	()	()	()

18	Mi trabajo me proporciona la oportunidad de relacionarme con personas ajenas a la organización	()	()	()	()	()
19	Tengo una buena comprensión de mis sentimientos y emociones.	()	()	()	()	()
20	Me siento con energía para realizar adecuadamente mi trabajo.	()	()	()	()	()
21	Cuando hago un comentario subrayo los aspectos positivos de los demás en lugar de criticar sus puntos débiles	()	()	()	()	()
22	Generalmente, tengo buenos sentimientos la mayor parte del tiempo	()	()	()	()	()
23	Me agrada trabajar en equipo	()	()	()	()	()
24	Reflexiono sobre las consecuencias de mis decisiones y acciones	()	()	()	()	()
25	Los trabajos difíciles me motivan	()	()	()	()	()
26	Trato de ponerme “en el lugar del otro” cuando tengo una discusión	()	()	()	()	()
27	Cuando cometo un error veo cuál es la causa que me llevó a realizarlo	()	()	()	()	()
28	Me llevo bien con todos mis compañeros	()	()	()	()	()
29	Me conozco cómo voy a reaccionar en una situación laboral complicada	()	()	()	()	()
30	Me agrada asumir nuevos retos	()	()	()	()	()
31	Me molesta cuando alguno de mis compañeros es tratado de manera injusta	()	()	()	()	()
32	Cuando me enojo busco espacios a solas para tranquilizarme	()	()	()	()	()
33	Me caracterizo por ser una persona con muchos amigos.	()	()	()	()	()
34	Frente a situaciones difíciles me mantengo calmado	()	()	()	()	()
35	Me gusta ser competitivo	()	()	()	()	()
36	Me adapto fácilmente a los cambios	()	()	()	()	()
37	Me adapto fácilmente a la forma de trabajo de mis superiores	()	()	()	()	()
38	Realizo esfuerzos adicionales en el trabajo cuando la empresa lo necesita	()	()	()	()	()
39	Me ilusiona que mi equipo pueda lograr los mejores resultados	()	()	()	()	()
40	Dondequiera que haya estado, he sido una fuerza poderosa para cambio constructivo	()	()	()	()	()
41	Estoy dispuesto(a) a hacer cualquier esfuerzo en favor de la empresa	()	()	()	()	()
42	Puedo detectar una buena oportunidad mucho antes que otros	()	()	()	()	()

Muchas gracias por su participación.

ANEXO 2. PRUEBA PILOTO

Esta prueba se realizó en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, del 16 al 20 de septiembre de 2021, a través de un formulario de manera virtual, que se aplicó a una muestra de 31 profesionistas que desempeñan sus actividades laborales en el área contable y con edades que oscilaban entre los 21 y 56 años. La muestra de participantes se conformó de 20 hombres (64.5%) y 11 mujeres (35.5%).

Para tal fin, se diseñó una primera versión del cuestionario, el cual contó con la previa validación de tres expertos en el área, con grado de doctorado.

Dicho instrumento se conformó de 74 ítems, dividido en tres apartados:

- a) El Perfil del Encuestado (siete ítems)
- b) El Perfil de la Empresa (dos ítems)
- c) Los ítems de las variables, una variable dependiente y cinco independientes (65 ítems)

Se utilizó una escala de medición tipo Likert con las siguientes categorías:

1=Totalmente en desacuerdo

2=En desacuerdo

3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo

4=De acuerdo

5=Totalmente de acuerdo

Una vez recopilada la información, se procedió al análisis y eliminación de las preguntas redundantes, y mediante un análisis factorial, se redimensionaron las variables, tal como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1*Reestructuración de las variables*

Tipo de variable	Nombre	Cantidad de ítems
Dependiente	Satisfacción Laboral	5
Independientes	Compromiso	4
	Inteligencia Emocional	8
	Conciencia de uno mismo*	(1)
	Autorregulación*	(2)
	Motivación*	(1)
	Empatía*	(3)
	Habilidades sociales*	(1)
	Proactividad	7

*Nota 1. Dimensiones de la variable Inteligencia emocional (Conciencia de uno mismo, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades sociales).

Nota 2. Elaboración propia.

Con el fin de identificar la confiabilidad de los datos obtenidos, se realizó un análisis de Alpha de Cronbach, para verificar que los valores reflejen puntuaciones óptimas entre 0.70 y 0.90.

En la Tabla 2 Fiabilidad y validez de las variables de la prueba piloto, se muestran los datos derivados de un primer análisis, en donde se observa que la Satisfacción Laboral, el Compromiso, la Inteligencia emocional y la Proactividad, resultaron con indicadores de fiabilidad superiores a .816. Por otra parte, las dimensiones de Autorregulación y Empatía, resultaron con valores de fiabilidad superiores a .792. En cuanto a la varianza total explicada, todos los valores resultaron superiores a 52.04%. Tal como se observa, todas las variables presentan niveles de fiabilidad y validez aceptables.

Tabla 2*Fiabilidad y validez de las variables de la prueba piloto*

Constructos (Cantidad de ítems)	Fiabilidad (Alpha de Cronbach)	Peso Factorial		Varianza total explicada (%)
		Mínimo	Máximo	
Satisfacción Laboral (5)	0.859	0.538	0.916	64.78
Compromiso (4)	0.816	0.738	0.944	68.84
Inteligencia emocional (8)	0.884	0.636	0.843	55.87
*Conciencia de uno mismo [1]	-	-	-	-
*Autorregulación [2]	0.792	0.910	0.910	82.81
*Motivación [1]	-	-	-	-
*Empatía [3]	0.860	0.849	0.931	78.94
*Habilidades sociales [1]	-	-	-	-
Proactividad (7)	0.824	0.520	0.819	52.04

*Nota 1. Dimensiones de la Inteligencia emocional, según Goleman.

Nota 2. Elaboración propia.

Posteriormente, se tomó la decisión de trabajar de manera unidimensional todas las variables y se aplicó otro análisis factorial, ajustándose el cuestionario de 24 a 21 ítems, siendo este último la versión final del mismo.

Una vez finalizada la prueba piloto, se encontraron los siguientes hallazgos:

1. Identificación de exceso de ítems (se inició con 65 ítems de las variables, quedando después del análisis factorial, un cuestionario de 21 ítems de las variables).
2. Conjunto de ítems que no correspondían al estudio (dimensión crecimiento psicológico de la Satisfacción Laboral).
3. Reestructuración de las dimensiones de las variables Satisfacción laboral (se eliminó la dimensión crecimiento psicológico, quedando de manera

unidimensional) e Inteligencia emocional (considerándola de forma unidimensional).

4. Reestructuración de las variables (se eliminaron las variables Motivación y Habilidades interpersonales, por ser dimensiones de la Inteligencia emocional).
5. Confirmación de las observaciones de los expertos que analizaron el cuestionario, respecto a la ubicación errónea de algunos ítems (es decir, ítems repetidos y que formaban parte de otra variable).

En conclusión, se pueden considerar exitosos los resultados de la prueba piloto, en función de que arrojó resultados positivos generando un modelo estadístico con fundamentación teórica, permitió además prevenir y corregir errores que pudieran afectar en la aplicación definitiva del cuestionario y, por último, permitió una mayor claridad y entendimiento sobre el tema de estudio.

ANEXO 3. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN (Versión final)

UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

La presente encuesta forma parte del proyecto de investigación titulado "Factores personales que Influyen en la Satisfacción Laboral: Estudio de las Generaciones X y Millennials". Agradecemos la participación en el llenado de esta encuesta. La información es de carácter estrictamente confidencial; su uso será única y exclusivamente con propósitos de investigación científica. Su participación es completamente anónima.

I. PERFIL DEL ENCUESTADO

1.- Edad: _____

2.- Sexo: () Masculino () Femenino

3.- Estado civil

() Casado/a () Soltero/a () Divorciado/a () Otro

4.- Nacionalidad

() Mexicana () Otra

5.- Nivel de estudios

() Licenciatura () Maestría () Doctorado

6.- Área de estudio de la Licenciatura:

() Contaduría () Finanzas () Administración () Economía () Ingeniería () Otro

II. VARIABLES

Indicaciones: Por favor lea las siguientes afirmaciones y *a partir de su opinión* indique el grado de acuerdo o desacuerdo que Usted tiene respecto a cada una. No hay respuestas buenas ni malas, sólo queremos saber su opinión. Marque con una X el número que representa su opinión o respuesta. Considere lo siguiente:

1=Totalmente en desacuerdo

2=En desacuerdo

3= Ni en acuerdo, ni en desacuerdo

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5
7	Siento que realizo actividades trascendentes para la organización	()	()	()	()	()
8	La organización me ha asignado actividades en las que puedo desarrollarme profesionalmente	()	()	()	()	()
9	Disfruto de la necesidad de actualizarme constantemente para resolver problemas en mi trabajo	()	()	()	()	()
10	Estoy orgulloso/a de las actividades que realizo en mi trabajo	()	()	()	()	()
11	Enfrentar situaciones de las que no sé qué esperar, me ha servido para desarrollar mis habilidades	()	()	()	()	()
12	Me siento identificado con los valores de la empresa	()	()	()	()	()
13	Siento que alcanzar los objetivos organizacionales me ayuda a desarrollarme profesionalmente	()	()	()	()	()
14	Deseo permanecer en la empresa que laboro, hasta mi jubilación	()	()	()	()	()
15	Tengo una buena comprensión de mis sentimientos y emociones.	()	()	()	()	()
16	Generalmente, tengo buenos sentimientos la mayor parte del tiempo	()	()	()	()	()
17	Me conozco cómo voy a reaccionar en una situación laboral complicada	()	()	()	()	()
18	Me adapto fácilmente a los cambios	()	()	()	()	()
19	Me adapto fácilmente a la forma de trabajo de mis superiores	()	()	()	()	()
20	Me ilusiona que mi equipo pueda lograr los mejores resultados	()	()	()	()	()
21	Dondequiera que haya estado, he sido una fuerza poderosa para cambio constructivo	()	()	()	()	()

Muchas gracias por su participación.