



Especialización en Estadística Aplicada

*Construcción de un instrumento para la medición de la satisfacción laboral de
trabajadores de la industria de bares y restaurantes en Bogotá, Colombia*

Brandon Peluffo Jhon

Año: 2023



**Universidad[®]
Católica
de Manizales**

VIGILADA Mineducación

*Obra de Iglesia
de la Congregación*



**Hermanas de la Caridad
Dominicas de La Presentación
de la Santísima Virgen**

Construcción de un instrumento para la medición de la satisfacción laboral de trabajadores de la industria de bares y restaurantes en Bogotá, Colombia.

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de especialista en estadística aplicada.

**Asesor
Yeison Alberto Garcés Gómez¹**

**Autor
Brandon Peluffo Jhon**

**Universidad Católica de Manizales
Facultad de Educación
Especialización en Estadística aplicada
2023**

¹ ORCID: 0000-0002-9409-3652

Construcción de un instrumento para la medición de la satisfacción laboral de trabajadores de la industria de bares y restaurantes en Bogotá Colombia.

Peluffo, Brandon²
brandonpj25@gmail.com

1. Introducción

A raíz de la pandemia de la Covid-19, y a las medidas de confinamiento, aislamiento social y sanitarias que se establecieron para mitigar su transmisión, el país sufrió gravísimas consecuencias, reflejadas en parte, en una disminución abrupta de la producción y el empleo del país. En consecuencia, el PIB nacional sufrió una contracción de -6,8 (con respecto al 2019) (DANE, 2020). Para el 2019, la población ocupada en Colombia era de 22,2 millones, que pasó a 19,8 millones en 2020, lo que da cuenta de 2,44 millones de empleos perdidos, junto a un incremento de 1,14 millones de personas desocupadas (DANE,2020). Según el DANE (2020), la tasa de desempleo nacional para el 2020 fue de 15,9%, un aumento de 5,4 puntos porcentuales en comparación con el año 2019 (10,5).

Por su parte, el cierre de lugares con alta afluencia de personas como restaurantes, hoteles, cines, bares, discotecas, parques produjo que en la capital, se perdieran más de medio millón de puestos de trabajo para el 2020, cerraran 53,291 empresas y el PIB de la capital se contrajera a -6,4% (Secretaría Distrital de Planeación, 2021). En ese sentido, uno de los sectores con mayor afectación fue el de alojamiento y servicios de comida, que para el segundo trimestre del 2020 tuvieron una caída sectorial de -67,4%, junto con una tasa de desempleo de 18,2% con 809,604 personas desocupadas (Secretaría Distrital de Planeación, 2021).

En el 2021, se alcanza a ver una recuperación moderada del sector con un aporte al PIB de \$9.1billones entre julio y septiembre a nivel nacional (DANE, 2021). En el segundo trimestre del 2022, se reporta un incremento de 12,6% del PIB con respecto al mismo periodo en el 2021 y una de las actividades económicas que más contribuyeron a este incremento fue la de alojamiento y

² Universidad Católica

servicios de comida, el comercio al por mayor y al por menor, y la reparación de vehículos automotores, cuyo crecimiento fue de 23,3%. En resumen, el sector de alojamiento y servicios de comida es uno sector clave para la recuperación económica y para la generación de empleo del país. Pese a esto, no sabemos si esta recuperación se ha traducido en mejores condiciones laborales y mayor satisfacción laboral de las personas, lo cual es fundamental para el crecimiento de este sector.

Desde una perspectiva de las ganancias, el éxito de las organizaciones depende substancialmente del nivel de satisfacción de sus trabajadores. Esto es especialmente cierto en la industria recreativa donde la experiencia de los clientes externos depende en gran medida del contacto de los trabajadores de las organizaciones con relación al trabajo. Según Lam et al. (2003), citado por Stamolampros et al (2019), los sectores de la industria cuya entrega del servicio depende de un alto contacto entre clientes y empleados, deben prestar mucha atención a la satisfacción laboral, debido el vínculo existente entre satisfacción del cliente y rentabilidad. Según Ahmed & Rafiq (2003), satisfaciendo los clientes internos la organización puede estar más cerca de la meta de entregar una mejor calidad del servicio para sus clientes externos. Esta satisfacción del cliente interno depende a su vez de la calidad y del desempeño de las prácticas y estrategias de administración del recurso humano (Bansal, Mendelson & Sharma, 2001).

Por otro lado, desde una perspectiva del control de costos, las altas tasas de rotación, así como la escasez de empleados capacitados supone un reto a las organizaciones de este sector, debido a los grandes costos asociados a la pérdida, selección, capacitación, sustitución del talento humano, sin mencionar los costos asociados al tiempo que le toma al nuevo empleado aprender las tareas asociadas a su cargo. A manera ilustrativa, según Frank et al., (2004) citado por Kim & Jogaratnam (2010), el costo estimado de la rotación de los empleados en la industria de Estados Unidos llegó a alcanzar \$5 trillones de dólares anualmente.

Dicho esto, en un contexto de crisis económica y social como en la que se encuentra el país, y teniendo en cuenta que para alcanzar dicha recuperación económica necesitamos atraer y retener trabajadores altamente capacitados, la satisfacción laboral se sitúa como un factor crítico para las organizaciones del sector recreativo en Colombia. Es en ese sentido en que tiene lugar mi

proyecto de investigación, que consiste en la construcción de un instrumento que mida la satisfacción laboral y que pueda servir de apoyo a las organizaciones de este sector al dar recomendaciones señalando aspectos específicos que puedan ser mejorados.

2. Referentes teóricos

La satisfacción laboral es uno de los constructos más extensamente estudiados en la psicología organizacional y dentro del estudio de las actitudes (Judge et al, 2017). En estos aproximados cien años de estudio se ha encontrado que la satisfacción laboral está asociada a distintos resultados organizacionales tales como el desempeño y la productividad (Judge et al., 2001), comportamientos ciudadanos (Smith et al., 1983), comportamientos contraproducentes (Kish-Gephart et al., 2010) y la efectividad organizacional (Harter et al., 2002).

Una de las definiciones más recurrentes de la satisfacción laboral fue dada por Locke (1976), quien la conceptualizó como el resultado de la apreciación del propio trabajo que genera un estado emocional positivo hacia al trabajo. En contraste con esta definición se encuentra la aportada por Weiss (2002), quien establece que la satisfacción es en esencia un juicio global que las personas hacen sobre su propio trabajo luego de evaluarlo. Si miramos atentamente, en la primera conceptualización se hace un énfasis en el aspecto afectivo como determinante para la satisfacción laboral, en el segundo por su parte, el énfasis está puesto en el carácter cognitivo del juicio evaluativo de la satisfacción.

Como consecuencia de las diferentes formas de entender la satisfacción laboral, se desprenden a su vez diferentes formas de medirla. En ese sentido, se tiene por un lado, que la satisfacción es una evaluación que uno hace sobre su propio trabajo como un todo global, y usualmente para medirlo se realiza una sola pregunta, típicamente en escala Likert, (por ejemplo, “De manera general, qué tan satisfecho se encuentra con su trabajo?). Por el otro lado, tenemos quienes entienden la satisfacción como la evaluación de distintos aspectos del propio trabajo (por ejemplo, el salario, la relación con los compañeros, la relación con sus supervisores y sus estilos de liderazgo, etc.); en este caso usualmente, el puntaje total es el resultado de la sumatoria de cada puntaje en las distintas facetas del cuestionario.

Según Fritzsche & Parrish (2005) existen algunos antecedentes teóricos importantes sobre la satisfacción laboral que han intentado modelarla haciendo énfasis en uno u otro componente de la satisfacción, entre esos se encuentra el enfoque del juicio cognitivo, la teoría del procesamiento de la información social, el enfoque de las características del trabajo, el enfoque de los estresores laborales y del rol, el enfoque disposicional y la teoría de la adaptación persona-ambiente. Sin embargo, podemos resumir estos distintos enfoques en al menos 3 grupos diferentes que tratan sobre los antecedentes de la satisfacción laboral.

El primero de ellos toma en cuenta variables disposicionales como la personalidad, los afectos (positivos y negativos) y un conjunto de creencias individuales que los individuos tienen acerca de ellos, su forma de funcionamiento y el mundo (core self-evaluations), las cuales en su conjunto explican la estabilidad de la satisfacción laboral en el tiempo inclusive cuando los individuos cambian de empleo y ocupaciones (Judge & Kammeyer-Mueller, 2012). Aún más, algunos estudios basados en comparaciones longitudinales entre gemelos han señalado la influencia genética sobre la satisfacción laboral, lo que complejizó la idea de que la satisfacción solo era una resultante de las condiciones ambientales laborales (Arvey, Li & Wang, 2016).

El segundo de ellos, por el contrario, se concentra en la variabilidad de la satisfacción laboral. Resalta cómo las condiciones y eventos laborales, tales como las características del trabajo, los estresores laborales y los recursos con los que cuentan los individuos impactan su satisfacción. El último se refiere al enfoque interaccionista. Este parte de cómo las diferencias individuales interjuegan con las condiciones ambientales y cómo la satisfacción resulta de encaje entre lo que cada uno de los individuos trae consigo (rasgos de personalidad, valores, creencias, afectividad) y lo que el medio aporta (oportunidades de crecimiento, variabilidad en la tarea, clima laboral, apoyo entre compañeros, etc.).

3. Metodología

3.1. Participantes y recolección de datos:

La muestra que conformó la prueba piloto fue reclutada principalmente de una empresa privada del sector de bares y restaurantes de Bogotá, que cuenta con dos sedes en la ciudad. La

carta de autorización de la empresa y consentimientos informados de los participantes pueden encontrarse en los anexos. Los criterios de inclusión de este estudio fue estar vinculado con la empresa en el momento del estudio bajo cualquier modalidad de contratación y tener un mínimo de 1 mes de estar trabajando con su actual empleador en cualquiera de los roles existentes. Los datos fueron recolectados en el mes de marzo usando un cuestionario impreso que fue distribuido por el administrador de cada una de las sedes. El radio de respuesta fue del 100%. Las respuestas no validas fueron excluidas, incluyendo respuestas que denotaban poco involucramiento con la prueba (por ejemplo, grupos de preguntas con la misma respuesta inclusive en los ítems inversos). Después de remover respuestas con un gran porcentaje de N/A (más del 20% de ítems sin responder) y con nulo involucramiento, 27 observaciones completas fueron incluidas en el análisis final.

3.2. Instrumento:

El cuestionario piloto se constituyó por un lado de unas preguntas sociodemográficas que ahondaba por el tiempo de experiencia laboral, la identidad de género, los años de experiencia, el ingreso salarial, etc. Y por el otro, 120 ítems asociados a necesidades asociadas al trabajo, necesidades psicológicas como la autonomía, la competencia y el relacionamiento; necesidades sociales como el logro, la afiliación y el poder; y distintas facetas específicas del trabajo como el salario, la comunicación dentro de la organización, la relación con el supervisor, el apoyo entre trabajadores, el balance vida/trabajo, la justicia organizacional, las condiciones físicas del puesto de trabajo, etc. La escala tiene un formato de escala Likert con cinco opciones de respuesta que va de 1= muy en desacuerdo hasta 5= Muy de acuerdo, donde los participantes seleccionaban qué tan de acuerdo o no estaban con las afirmaciones presentadas. El idioma del cuestionario fue el español, por ser el idioma nativo de la población a la que iba dirigida este instrumento.

3.3. Plan analítico:

Para evaluar la consistencia interna de la escala de satisfacción aquí propuesta se usó el Alpha de Cronbach. Según Streiner (2003), la medida en que todos los ítems en un cuestionario miden el mismo constructo o concepto se resume en esta medida que se expresa en un número que oscila entre 0 a 1, donde 0 y los valores cercanos a 0 indican nula correlación o una correlación muy débil, y 1 y los valores cercanos a 1, indican una fuerte correlación entre el mismo cuestionario. Se obtuvo el Alpha de Cronbach para la escala total y para las distintas facetas de este.

Para estimar el ajuste del modelo sobre el que se construyó esta escala, se usó el análisis factorial confirmatorio. El software estadístico usado para correr los análisis estadísticos antes descritos fue R Studio.

4. Resultados:

1. Alpha de Cronbach:

La consistencia interna de la escala de manera global indicada por el valor del Alpha de Cronbach fue de 0.97. Aunque este puntaje refleja una buena consistencia interna, hay que tomarlo con cautela ya que el gran número de ítems que contiene el cuestionario afecta el puntaje global. Cuando se analiza el Alpha de Cronbach de las facetas, encontramos que hay dimensiones que no pasan el punto de corte propuesto en la literatura, mayor a 0.8. En la Tabla 1., podemos observar que las facetas de autonomía, salario y más críticamente balance vida/trabajo, no parecen tener buena consistencia.

Cronbach	raw alpha	std.alpha	mean	sd
Global	0.9744965	0.9745643	3.41821	0.6149058
Autonomía	0.6282585	0.6323984	0.1085411	3.524691
Competencia	0.7915376	0.7701871	0.05502946	3.656085

Relacionamiento	0.7927056	0.7951048	3.666667	0.8576578
Afiliación	0.8303462	0.8399442	3.407407	0.8023647
Poder	0.9004985	0.8986709	3.468013	0.8934685
Logro	0.8891375	0.8805057	3.867284	0.7393327
Salario	0.7747314	0.7870407	3.026936	0.7819543
Justicia Organizacional	0.9483049	0.9454139	3.106996	1.13080
Balance V/T ³	0.2705216	0.259211	0.884784	0.1697477
CDO ⁴	0.9519806	0.951954	3.305556	1.127312
AET ⁵	0.798292	0.8274662	3.666667	0.692508
Supervisor	0.8562809	0.8683107	3.250712	0.6974146
OCDP ⁶	0.9189283	0.9211528	1.072633	0.6934103
CF ⁷	0.8479335	0.8521807	3.574074	0.9852907

Tabla 1. Cronbach Global y de cada una de las facetas que componen la escala

2. Análisis factorial confirmatorio (AFC):

En tanto que la cantidad de variables superaba las observaciones, se optó por conducir un análisis factorial confirmatorio por grupos de dimensiones. De tal forma que se agruparon en el modelo1, autonomía y competencias (0.209), en el modelo2, relacionamiento y afiliación (0.222), en el modelo3 poder y logro (0.241), en el modelo 4, salario y justicia organizacional(0.0200), en el modelo5, balance vida/trabajo, comunicación y apoyo entre trabajadores (0.187), en el modelo6,

³ Balance vida/trabajo

⁴ Comunicación dentro de la organización

⁵ Apoyo entre trabajadores

⁶ Oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional

⁷ Condiciones físicas

supervisor, oportunidades de crecimiento y condiciones físicas (0.218), cada uno de estos con su respectivo RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) obtenido. Según Kim, H et al (2016), valores RMSEA mayores a 0.1 hacen referencia a un ajuste pobre entre el modelo y los datos. A continuación, se presenta los gráficos acíclicos de cada uno de los modelos:

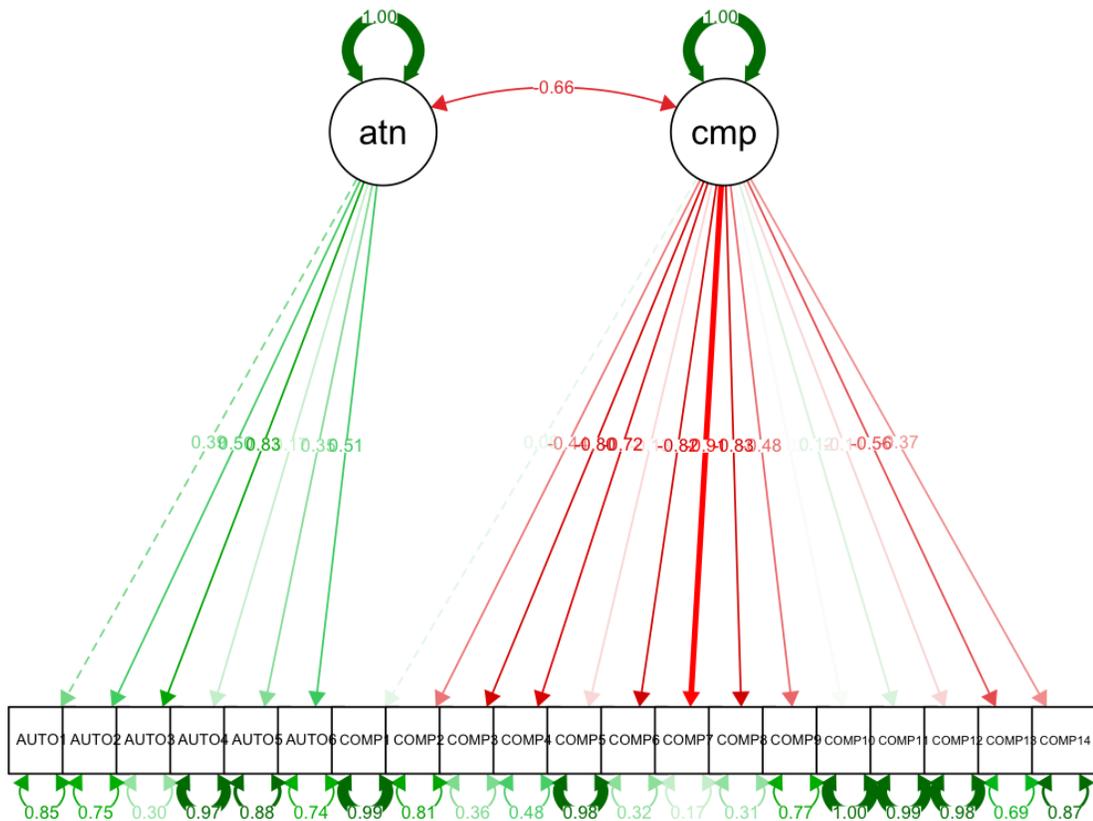


Gráfico 1. Gráfico acíclico dirigido del modelo 1., autonomía y competencia.

En el gráfico 1, se representa el primer modelo que recogió las dimensiones de autonomía y competencia. La correlación entre ambas dimensiones resultó ser una correlación negativa moderada (-0.66). Esto indica que las puntuaciones altas en una de ellas, predicen puntuaciones bajas en la otra. Ahora bien, el gráfico también nos muestra las relaciones entre los ítems y las dimensiones. El ítem auto3, que corresponde al ítem “en el trabajo se me ofrecen oportunidades

para tomar mis propias decisiones” fue el que presentó un mayor coeficiente de correlación (0,83) con la dimensión de autonomía. Los demás ítems presentaron correlaciones bajas a moderadas (0,3 a 0,5). En cuanto a la relación de los ítems y la dimensión de competencia, se encontró que los ítems comp3, comp4, comp6, comp7 y comp8, mostraron correlaciones fuertes negativas con la dimensión, por lo que puntuaciones muy altas en esos ítems, predicen menor competencia. El resto de ítems tuvieron correlaciones negativas muy débiles con la dimensión, muy cercanas a 0.

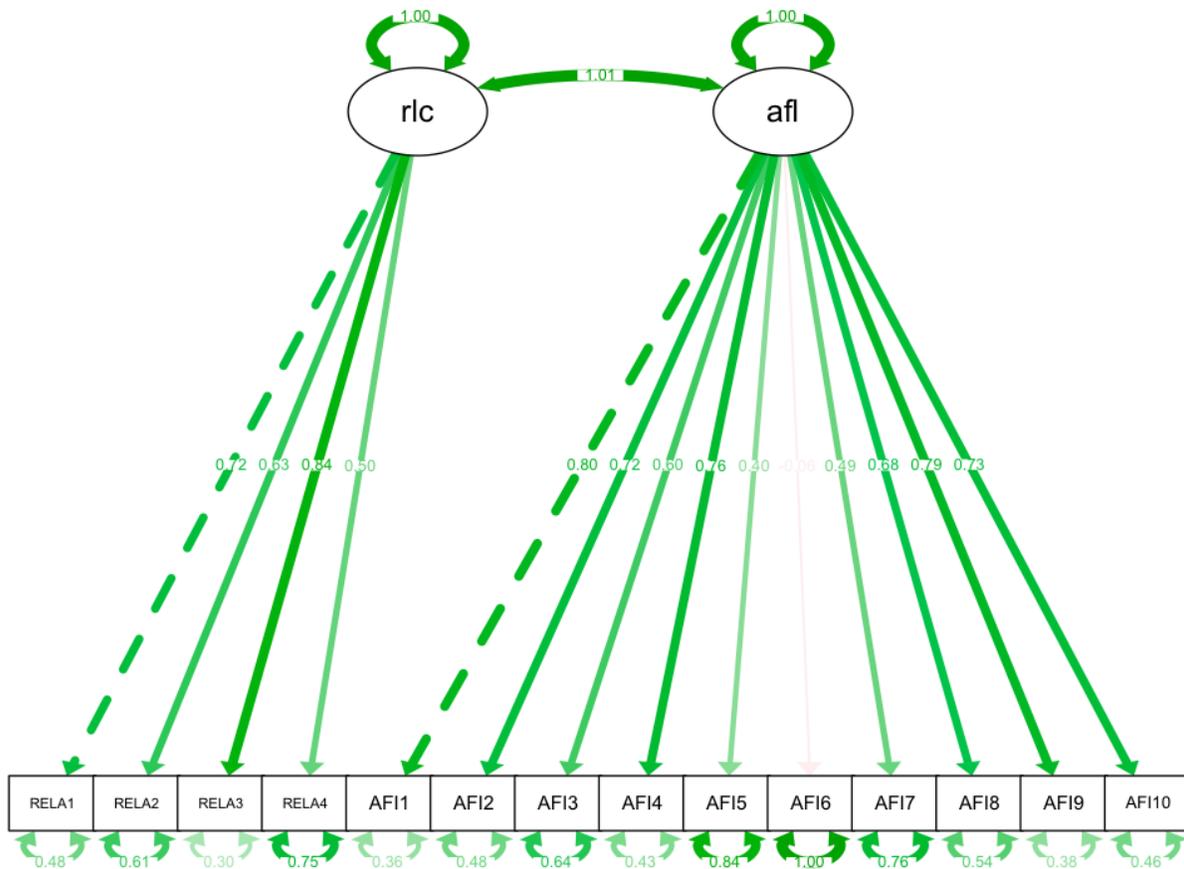


Gráfico 2. Gráfico acíclico dirigido del modelo 2, relacionamiento y afiliación

En el gráfico 2, se presenta el segundo modelo de las dimensiones de relacionamiento y afiliación. La correlación entre ambas dimensiones resultó ser una correlación positiva muy alta (1.00). Esto indica que las puntuaciones altas en una de ellas, predicen puntuaciones igual de altas en la otra. En cuanto a la relación de ítems y las dimensiones tenemos que los ítems rela1 y rela3, que correlacionaron altamente (0,72; 0,84) con la dimensión de relacionamiento. Estas

corresponden a los ítems “por lo general, siento que soy valorado/valorada y aceptado/aceptada en el trabajo” y “siento que en mi trabajo las personas me cuida, les agrado y se preocupan por mi”. En cuanto los ítems AFI1, AFI2, AFI4, AFI9 y AFI10, presentaron una correlación alta con la dimensión de afiliación (0.80; 0.72; 0.76; 0.79 y 0.73, respectivamente). Cabe resaltar que el ítem AFI6, “usualmente me siento solo en el trabajo”, mostró una correlación nula en vez de inversa con la dimensión.

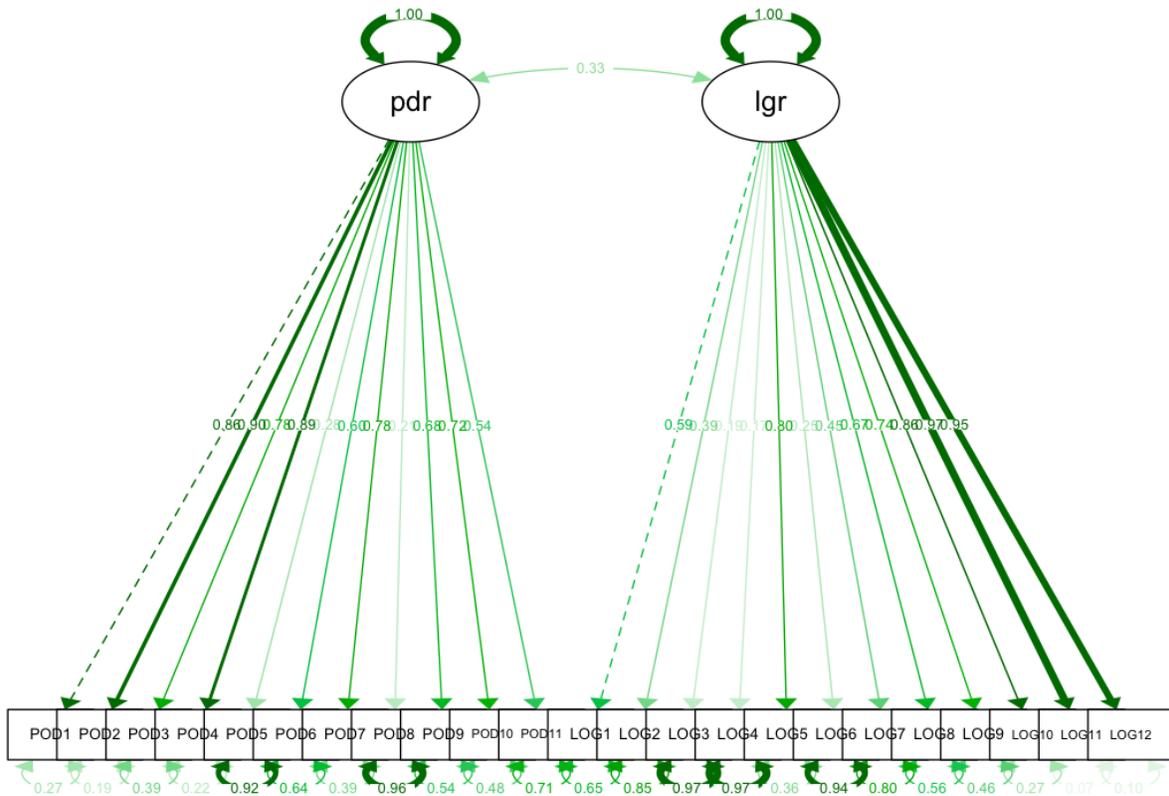


Gráfico 3. Gráfico acíclico dirigido del modelo 3, poder y logro.

En el gráfico 3, se representa el modelo que recogió las dimensiones de poder y logro. La correlación entre ambas dimensiones resultó ser una correlación positiva baja (0.33). Esto indica que la relación entre ambas guarda el mismo sentido pero que su relación de asociación es débil.

En cuanto a las relaciones entre los ítems y las dimensiones, el ítem 1,2,3,4,7 y 10 muestran una correlación alta positiva con la dimensión de poder (0.86; 0.90; 0.78; 0.89; 0.78; 0.72, respectivamente). De igual forma, en la dimensión de logro se encontraron ítems alta y muy altamente correlacionados con la dimensión de 0.67 del ítem 8 hasta 0.95 y 0.97 de los ítems 12 y 11, respectivamente.

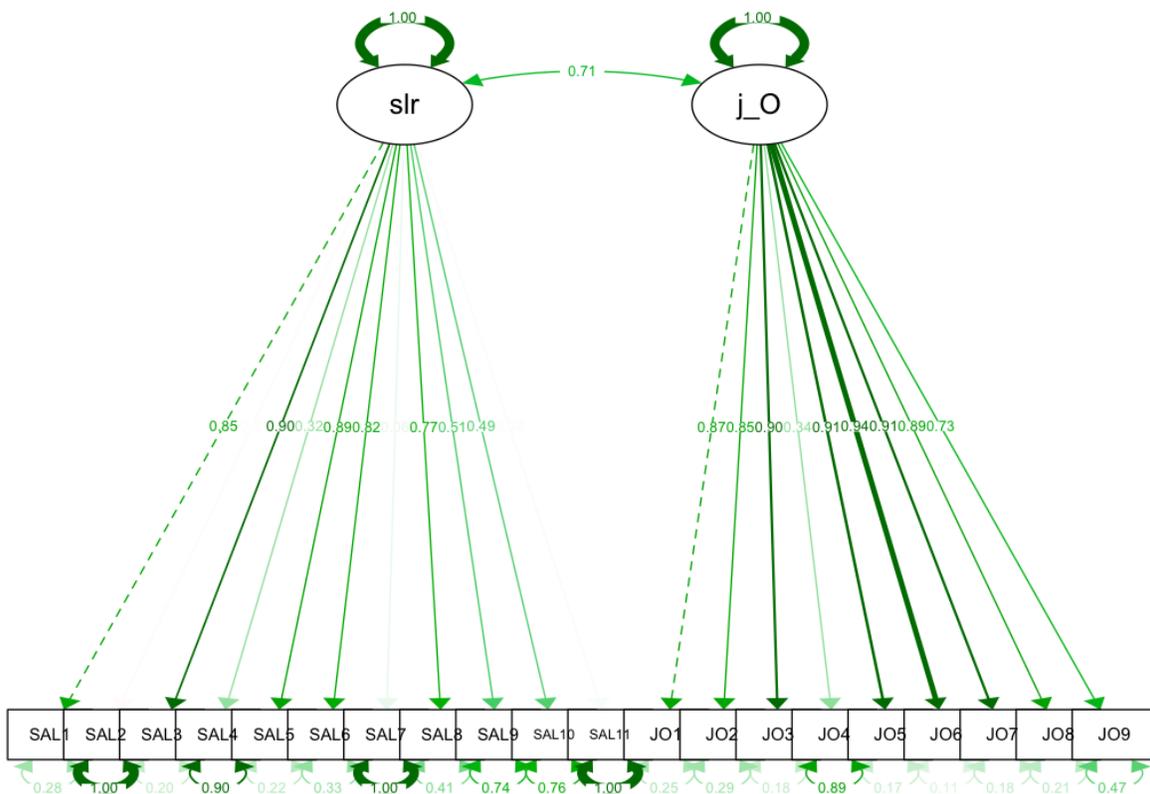


Gráfico 4. Gráfico acíclico dirigido del modelo 4, salario y justicia organizacional.

En el gráfico 4, se representa el modelo que recogió las dimensiones de salario y justicia organizacional. La correlación entre ambas dimensiones resultó ser una correlación positiva alta (0.71). Esto indica que la relación entre ambas guarda el mismo sentido, puntajes altos en una dimensión, predicen puntajes altos en la otra dimensión. En cuanto a las relaciones entre los ítems

y las dimensiones, el ítem 1,3,5,6 y 8 muestran una correlación alta positiva con la dimensión de salario (0.86; 0.90; 0.78; 0.89; 0.78; 0.72, respectivamente).

En cuanto a la dimensión de justicia organizacional se encontró que la mayoría de sus ítems tuvieron una correlación muy alta con la dimensión, por lo que una puntuación alta en esos ítems, denota una satisfacción alta con respecto a la justicia organizacional que se maneja en la empresa. Los ítems 1,2,3,5,6,7,8,9 tuvieron unos coeficientes de correlación de 0.87, 0.85, 0.90, 0.91, 0.94, 0.91, 0.89, 0.73, respectivamente.

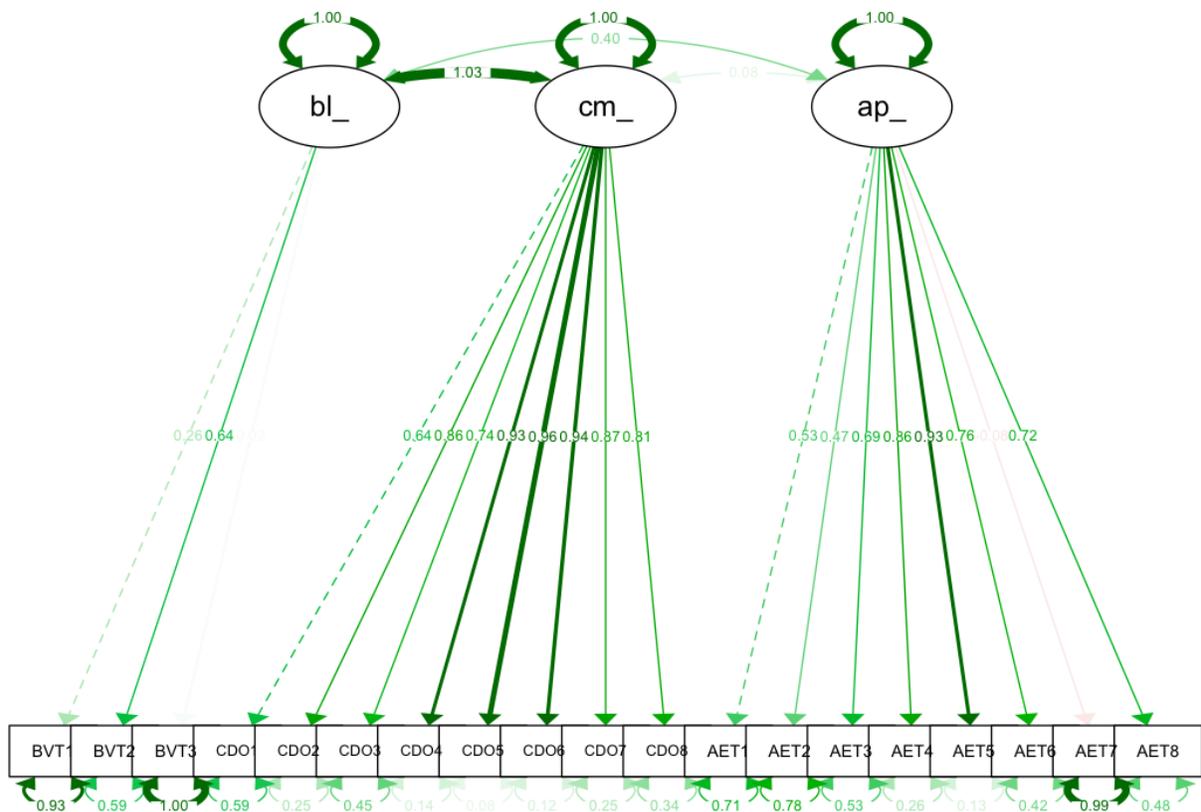


Gráfico 5. Gráfico acíclico dirigido del modelo 5, balance vida y trabajo, comunicación dentro de la organización y apoyo entre trabajadores.

El modelo que recogió las dimensiones de balance vida y trabajo, comunicación y apoyo entre trabajadores se reunió en la gráfica 5. La dimensión balance vida y trabajo y comunicación tuvieron una correlación positiva muy alta (1.00), mientras que la correlación entre comunicación y apoyo entre trabajadores tuvo una correlación positiva muy baja (0.08), y la correlación entre la dimensión balance v/t y apoyo entre trabajadores fue positiva, pero la correlación entre ambas dimensiones resultó ser una correlación positiva baja (0.40). Esto indica que la relación entre ambas guarda el mismo sentido, puntajes altos en una dimensión, predicen puntajes altos en la otra dimensión. En cuanto a las relaciones entre los ítems y las dimensiones, el ítem 2 mostró una correlación positiva alta (0.64) con la dimensión balance vida y trabajo, mientras que el resto de ítems, 1 y 2, mostraron una relación nula o casi nula. La dimensión de satisfacción con la comunicación dentro de la organización mostró correlaciones positivas muy altas con en la mayoría de sus ítems, especialmente para los ítems, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 con coeficientes de correlación de 0.86, 0.74, 0.93, 0.96, 0.94, 0.87, 0.81, respectivamente. Por último, los ítems, de la dimensión de satisfacción de la faceta de apoyo entre trabajadores mostro correlacionar altamente con la dimensión en cuestión, con coeficientes de 0.69 para el ítem 3, 0.86 para el 4, 0.93 para el 5, 0.76 para el 6 y 0.72 para el ítem 8.

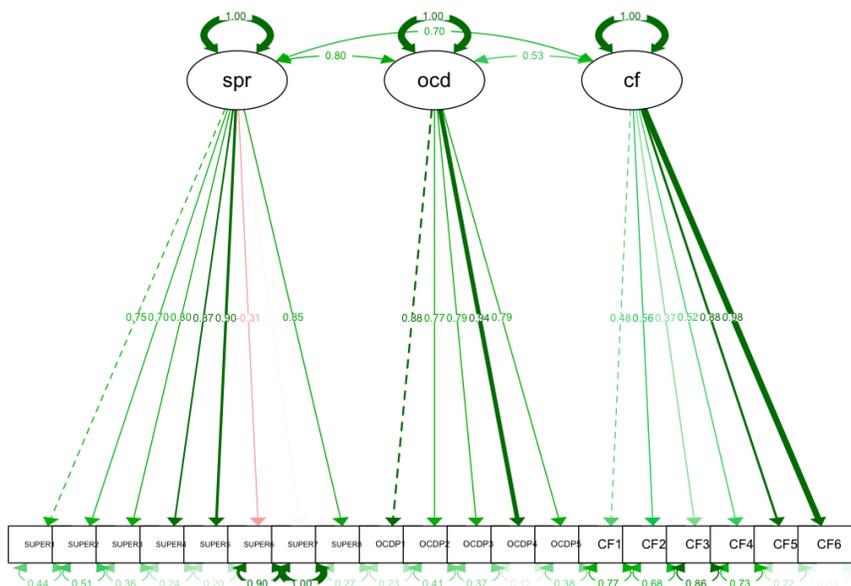


Gráfico 6. Gráfico acíclico dirigido del modelo 6, supervisión, oportunidades de crecimiento y condiciones físicas.

Por últimos tenemos el gráfico 6 que recoge el modelo de las dimensiones de satisfacción en relación a la supervisión, oportunidades de crecimiento y condiciones físicas del puesto de trabajo. La correlación entre la dimensión de satisfacción con respecto al supervisor con las oportunidades de crecimiento fue de 0.80, una correlación positiva muy alta. Esto indica que la relación entre ambas guarda el mismo sentido, es decir que, puntajes altos en una dimensión, predicen puntajes altos en la otra dimensión. Esto contraste con la correlación entre condiciones físicas y oportunidades crecimiento que, aunque haya sido positiva, la magnitud de la asociación es moderada (0.53). En cuanto a las relaciones entre los ítems y las dimensiones, el ítem 1, 2, 3, 4, 5 y 8 obtuvieron una correlación alta con la dimensión de satisfacción con el supervisor, con coeficientes de 0.75, 0.70, 0.80, 0.87, 0.90 y 0.85. Cabe destacar el ítem 6, cuya correlación fue negativa baja con un coeficiente de -0.31. Esto es que, cuanto más satisfecho este el trabajador con su supervisor, el participante estaría muy en desacuerdo ese ítem. En cuanto a la dimensión de satisfacción con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional se encontró que los ítems 1,2,3,4 y 5 obtuvieron correlaciones altas positivas con la dimensión en cuestión con coeficientes de 0.88, 0.77, 0.79, 0.94, 0.79, respectivamente. Por último, los coeficientes de los ítems 5 y 6 de la dimensión de satisfacción con las condiciones físicas de nuestro trabajo, fueron 0.88 y 0.98, respectivamente, correlaciones positivas altas con la dimensión.

5. Conclusiones:

En este trabajo, me propuse construir una escala de satisfacción laboral dirigida a trabajadores del sector de bares y restaurantes. Con la muestra de esta primera prueba piloto de la prueba se pudo calcular el Alpha de Cronbach para la escala global y para cada una de las dimensiones. A pesar de que el Alpha de Cronbach global resultó con una buena consistencia y la

mayoría de las dimensiones particulares también, el hecho de que algunas dimensiones hayan obtenido tan mal desempeño en su consistencia interna (autonomía, salario y sobre todo balance vida/trabajo), hace ver la importancia de revisar y mejorar los ítems que componen estas dimensiones. Así mismo también hay que revisar que los ítems no sean completamente redundantes y que no sea esto lo que esté explicando el valor del Alpha de Cronbach global obtenido. Adicional a esto, considero importante manejar otras medidas de validez como la de contenido por medio de jueces expertos que puedan aportar con su criterio en la modificación y mejoramiento de algunos de los ítems.

Por otro lado, para discutir el ajuste del modelo del AFC, debemos considerar el índice acá calculado que fue el RMSEA, que para cada uno de los modelos previamente mencionados mostraron un ajuste muy deficiente con respecto a los datos. Es necesario replantear el modelo, así como aumentar considerablemente la muestra, limitación importante en este trabajo. Cabe también realizar un AFE para confirmar los factores latentes que subyacen el modelo, así como para verificar la multidimensionalidad de la escala propuesta.

Referencias bibliográficas

- Ahmed, P. K., & Rafiq, M. (2003). Internal marketing issues and challenges. *European Journal of Marketing*, 37(9), 1177–1186.
- Arvey, R. D., Li, W.-D., & Wang, N. (2016). Genetics and organizational behavior. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 3, 167–190. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111251>
- Bansal, H. S., Mendelson, M. B., & Sharma, B. (2001). The impact of internal marketing activities on external marketing outcomes. *Journal of Quality Management*, 6, 61–76.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas. (2020). Producto Interno Bruto (PIB): IV trimestre 2020. Recuperado de: <https://www.dane.gov.co>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas. (2020). Principales indicadores del mercado laboral, Diciembre de 2020. Recuperado de: <https://www.dane.gov.co>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas. (2021). Producto Interno Bruto (PIB): III trimestre 2021. Recuperado de: <https://www.dane.gov.co>
- Fritzsche, B. A., & Parrish, T. J. (2005). Theories and research on job satisfaction. *Career development and counseling: Putting theory and research to work*, 180-202.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas. (2022). Producto Interno Bruto (PIB): II trimestre 2022. Recuperado de: <https://www.dane.gov.co>
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 268–279. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.87.2.268>

- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The jobsatisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127,376–407. <http://dx.doi.org/10.1037/0033-2909.127.3.376>
- Judge, T. A., & Kammeyer-Mueller, J. D. (2012). Job attitudes. *Annual Review of Psychology*, 63, 341–367. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-120710-100511>
- Judge, T. A., Weiss, H. M., Kammeyer-Mueller, J. D., & Hulin, C. L. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 356–374. <https://doi.org/10.1037/apl0000181>
- Kim, H., Ku, B., Kim, J.Y., Park, Y.J., Park, Y.B. (2016). Confirmatory and Exploratory Factor Analysis for Validating the Phlegm Pattern Questionnaire for Healthy Subjects. *Evid Based Complement Alternat Med*. 2016. doi: 10.1155/2016/2696019.
- Kim, K., & Jogaratnam, G. (2010). Effects of individual and organizational factors on job satisfaction and intent to stay in the hotel and restaurant industry. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 9(3), 318–339. <https://doi.org/10.1080/15332845.2010.487043>
- Kish-Gephart, J. J., Harrison, D. A., & Treviño, L. K. (2010). Bad apples, bad cases, and bad barrels: Meta-analytic evidence about sources of unethical decisions at work. *Journal of Applied Psychology*, 95,1–31. <http://dx.doi.org/10.1037/a0017103>
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297–1349). Chicago, IL: Rand McNally.
- Secretaría Nacional de Planeación. (2021). Principales efectos de las medidas tomadas a raíz de la pandemia por el Covid-19 en la economía bogotana. Recuperado de: <https://www.sdp.gov.co>
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68,653–663. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.68.4.653>
- Stamolampros, P., Korfiatis, N., Chalvatzis, K., & Buhalis, D. (2019). Job satisfaction and employee turnover determinants in high contact services: Insights from Employees' Online reviews. *Tourism Management*, 75, 130–147. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.04.030>

- Streiner, D. L. (2003). Starting at the Beginning: An Introduction to Coefficient Alpha and Internal Consistency. *Journal of Personality Assessment*, 80(1), 99–103.
doi:10.1207/s15327752jpa8001_18
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12,173–194.
[http://dx.doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00045-1](http://dx.doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00045-1)



Universidad[®]
Católica
de Manizales

VIGILADA MINEDUCACIÓN

*Obra de Iglesia
de la Congregación*



Hermanas de la Caridad
Dominicas de La Presentación
de la Santísima Virgen

Universidad Católica de Manizales
Carrera 23 # 60-63 Av. Santander / Manizales - Colombia
PBX (6)8 93 30 50 - www.ucm.edu.co