



Contaduría y administración

ISSN: 0186-1042

ISSN: 2448-8410

Facultad de Contaduría y Administración, UNAM

Medrano López, David; Ahumada Tello, Eduardo  
Percepción de valores culturales en trabajadores y su  
importancia en el desempeño en la industria maquiladora  
Contaduría y administración, vol. 63, núm. 3, 2018, Julio-Septiembre, pp. 76-106  
Facultad de Contaduría y Administración, UNAM

DOI: <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1264>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39572299005>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en [redalyc.org](https://www.redalyc.org)

UAEM  
redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc  
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso  
abierto



# Percepción de valores culturales en trabajadores y su importancia en el desempeño en la industria maquiladora

*Perception of cultural values in employees and their importance in performance in the maquiladora industry*

David Medrano López\* y Eduardo Ahumada Tello

*Universidad Autónoma de Baja California, México*

Recibido el 10 de octubre del 2016; aceptado el 03 de julio del 2017

Disponible en Internet el 27 de junio de 2018

---

## Resumen

El objetivo de esta investigación es conocer la significancia que existe entre dimensiones pertenecientes al comportamiento organizacional desde una perspectiva de valores culturales y la percepción de éstos con respecto al desempeño laboral del trabajador. Para estos efectos se utilizó un análisis de ecuaciones estructurales tipo cuantitativo en un estudio de caso con una muestra de 194 personas que laboran en dos empresas del sector de manufactura de productos médicos. Para este estudio se definieron y estratificaron los valores culturales en tres partes: se consideró la familia, religión y espiritualidad. Los hallazgos principales indican que la espiritualidad es significativa en la percepción del propio desempeño del trabajador.

*Códigos JEL:* D23, J24, L60, M54.

*Palabras clave:* Valores culturales, Desempeño, Modelado de ecuaciones estructurales.

---

\*Autor para correspondencia

Correo electrónico: medrano.lopez.david@gmail.com (D. Medrano)

La revisión por pares es responsabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de México.

## **Abstract**

The objective of this research is to understand the significance between organizational behavior dimensions from a perspective of cultural values and the perception of job performance in the worker. To achieve this goal, it was used a quantitative analysis for structural equations in a case study with a sample of 194 people working on firms from manufacturing medical products. For this study we defined and stratified the cultural values on three sections: family, religion and spirituality. The main findings indicate that spirituality is significant in the perception of the worker's own performance.

*JEL Classification:* D23, J24, L60, M54.

*Keywords:* Cultural values, Performance, Structural equation modeling.

---

## **Introducción**

El desarrollo de la industria maquiladora del sector médico en México ha generado que las empresas busquen métodos alternos para obtener y desempeñar niveles de productividad y calidad a un ritmo que los haga competitivos en el mercado. Se plantea la necesidad de desarrollar sistemas de trabajo que consideren el capital humano como eje primario y fundamental para integrar la cultura organizacional con aspectos culturales como creencias, costumbres, actitudes y comportamientos (Espinosa & Pérez, 1994; Soto Nogueira, 2010; Rodríguez & Ramírez, 2004).

En este documento se plantea la problemática del desempeño en la industria de manufactura de productos médicos desde la perspectiva del análisis de los valores importantes para el trabajador. Este tipo de valores se identifican como trascendentales y se asume que tienen impacto e influencia en la percepción de los trabajadores en entornos de manufactura de alto nivel. Se identifican tres variables de índole cultural que tienen relación directa con el desempeño del trabajador, los valores: familia, religión y espiritualidad (Kras, 2001; Cequea, Rodríguez & Núñez, 2011; Robbins & Judge, 2013).

La tabla 1 muestra estudios realizados con relación a factores relevantes en el trabajador y su relación con el desempeño en la industria maquiladora en México.

No obstante, los estudios mencionados abordan el tema del desempeño laboral, ninguno plantea conceptos considerados en este trabajo, específicamente los valores culturales familia, religión y espiritualidad.

Esta investigación sirve como un preámbulo para encontrar en ella una oportunidad para lograr una mejora en la competitividad de la industria maquiladora, por medio de una comprensión y establecimiento de un modelo que este enfocado en los valores culturales.

El estudio se realizó en empleados de dos empresas maquiladoras del sector médico en la ciudad de Tijuana, B.C. y a partir de esta intervención se plantea un modelo de ecuaciones estructurales para relacionar las variables representativas de los valores analizados con la variable dependiente desempeño en el trabajado en empresas del sector.

Tabla 1

Estudios empíricos realizados sobre desempeño laboral en México.

Autor (Año)	Descripción de estudio
Valdés, 2001	Estudio para determinar la relación entre liderazgo, satisfacción en el trabajo y desempeño en la industria maquiladora en México.
Carrillo, Cedillo & Olea, 2003	Estudio para impulsar el mejoramiento de la calidad del empleo en la industria maquiladora en México a través de programas de seguridad e higiene.
Mendoza, 2004	Estudio sobre la productividad del trabajo en la industria maquiladora en México.
Muñúzuri , 2005	Estudio de satisfacción y productividad de los trabajadores en la industria maquiladora en México.
Duarte, 2006	Estudio de motivación, actitudes y productividad en empleados de industria maquiladora en México.
Contreras, Carrillo, García & Olea, 2006	Estudio de desempeño de maquiladoras con respecto al ámbito de seguridad y salud en el trabajo
Tsushima, 2010	Estudio de productividad en la industria maquiladora de televisores en México.
Carrillo, 2013	Estudio sobre la estructura organizacional, innovación y prácticas de empleo de empresas multinacionales localizadas en México.

Fuente: Elaboración propia

## Revisión de literatura

Bateman & Snell (2009) definen la organización como: “*La unión y la coordinación de los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros necesarios para la consecución de las metas*”. La intención de este grupo es lograr una integración entre las tareas, los recursos y las responsabilidades que se requieren para que se generen las condiciones necesarias con el objetivo de lograr alcanzar las metas planteadas. La administración se aplica a organizaciones pequeñas y grandes, lucrativas y sin fines de lucro, de manufactura o de servicio; tiene como fin cumplir eficientemente los objetivos de las organizaciones a través de productividad, eficacia y eficiencia.

Se define el concepto de productividad como la proporción que se da entre los productos obtenidos y los insumos utilizados en cierto periodo; requiriendo una calidad, eficacia y eficiencia adecuada en el desempeño individual y de la organización. La eficacia es el logro de los objetivos, mientras la eficiencia es el lograr las cosas con una cantidad mínima de recursos (Robbins & Coulter, 2010; Koontz & Weihrich, 2013). El comportamiento organizacional estudia el desempeño y actitudes de los empleados en las empresas. De la misma manera analiza el impacto del trabajo de los empleados en la eficacia y productividad de la empresa y comprende tres unidades de análisis: el individuo; el grupo; y la organización (Dailey, 2012). Es además una ciencia normativa y centrada en los valores. Es humanista y optimista, donde las necesidades y motivos de la gente son la primera preocupación; además se fundamenta en la idea de que la persona tiene un potencial para ser independiente, creativa, productiva y capaz de contribuir a los objetivos de la organización (Maristany, 2007).

El comportamiento organizacional se desarrolla en el campo de la conducta y las acciones de la persona en su lugar de trabajo (DeCenzo, Robbins & Moon, 2009). Investiga como los individuos, los grupos y las estructuras influyen en las organizaciones con el propósito de mejorar el desempeño, propone que es necesario realizar un análisis desde tres perspectivas diferentes para comprenderlo (Franklin & Krieger, 2011):

1. Desde la dinámica y estructura de la personalidad del individuo.
2. Desde las características de la organización en la que se encuentra laborando.
3. Desde la cultura social vigente en la sociedad.

Este estudio aborda el análisis desde una perspectiva de cultura compartida socialmente (nivel sectorial), la cual incluye las variables familia, religión y espiritualidad. El nivel sectorial tiene como objetivo estudiar las sociedades, los seres humanos y sus actividades como sus culturas, valores, actitudes y comportamientos (Robbins & Judge, 2013). La figura 1 muestra cómo se estratifica el comportamiento organizacional:



Figura 1. Estructura del Comportamiento humano y el trabajo.  
 Fuente: Elaboración propia con adaptación de Franklin & Krieger (2011).

### *Valores Culturales*

Omar & Florencia (2010) mencionan que el núcleo de la cultura está compuesto por los valores, los cuales son objetivos deseables que refuerzan y orientan conductas; sirven como principios que guían la vida de las personas. De allí que el estudio de la cultura se viene realizando principalmente a través de un conjunto de valores derivados de análisis teóricos y estudios empíricos. El término “Valores Culturales” se utiliza para referirse al concepto de los elementos que provienen de la cultura del país y se mantienen por un largo periodo de tiempo;

los integran la sociedad, las empresas y proveen sentido de cohesión y pertenencia (Rodríguez & Ramírez, 2004). Son elementos que deben resguardarse, son importantes ya que son la base para la estabilidad de cualquier empresa (Kras, 2001). Los elementos familia, religión y espiritualidad son tratados dentro de esta dimensión.

### *Familia*

Familia es un grupo de personas relacionadas entre sí por parentesco de sangre o legal que conviven y comparten un proyecto vital de existencia en común que se supone duradero, en el que existen sentimientos de pertenencia, compromiso personal entre sus miembros y se establecen relaciones de intimidad, reciprocidad y dependencia. De esta definición se establece la interferencia trabajo-familia y el cual es un conflicto que está definido como: “El conflicto que existe debido a que las exigencias del trabajo y la familia son mutuamente incompatibles, enfocarse en un rol (familia) hace más difícil la participación en otro (trabajo) (Greenhaus & Beutell, 1985).

Recientemente, autores han propuesto que la relación familia-trabajo genera impactos favorables de forma recíproca. Las prácticas laborales positivas enriquecen la vida familiar. La presencia de estrés en el ambiente laboral produce conflicto entre estos dos factores con efectos desfavorables en la familia. Existe evidencia que el conflicto familia-trabajo tiene impactos negativos en la satisfacción laboral, satisfacción familiar y desgaste psicológico (Aguirre Zobiaurre & Martínez Díaz, 2006; Riquelme Orellana, Rojas Habibe & Jiménez Figueroa, 2012).

Los cambios repentinos en los ambientes laborales debido a la globalización, el incremento de políticas neoliberales y organizacionales, influye a las organizaciones a reducir costos para ser competitivas; en estos ambientes de trabajo los trabajadores suelen desenvolver menor autonomía, adquirir un incremento en sus responsabilidades, se centran en la eficiencia y eficacia con gran cantidad de normas y procedimientos, recortes presupuestarios y escasez de personal (Kallith & Kallith, 2013), dedicando más tiempo al trabajo y como resultado, diferentes conflictos relacionados con familia-trabajo (Ozeki & Ernst Kossek, 1999, Weisman & Teitelbaum, 1987).

Tales situaciones de trabajo llevan a muchos trabajadores y sus familias a operar bajo el temor de perder su trabajo aceptando carga excesiva de tareas y largas jornadas laborales a costa del tiempo en familia (Aguirre Zobiaurre & Martínez Díaz, 2006). Conflictos entre familia-trabajo están asociados con eventos en la organización, tales como: con la intención de rotación de horario; permisos para ausentarse por cuestiones personales relacionadas a la familia; bajo compromiso de la organización y a sus carreras; así como agotamiento del trabajador.

Las empresas necesitan crear procedimientos creativos para rediseñar un lugar de trabajo que permita a los empleados cumplir de una mejor manera sus demandas variadas con respecto a la familia. Altos niveles de productividad laboral, buena actitud, compromiso y reducción de rotación está relacionada con horarios más flexibles y un sentido de la organización de preocuparse sobre las familias de los trabajadores (Ozeki & Ernst Kossek, 1999). Finalmente, existe evidencia planteada en la literatura que hace referencia a la familia como una variable significativa en el desempeño de los trabajadores (Greenhaus, Allen & Spector, 2006; Willis, O'Connor & Smith, 2008; Greenhaus & Beutell, 1985, Greenhaus, Bedeian & Mossholder, 1987; Kossek & Ozeki, 1998).

El valor familia se plantea en tres perspectivas: desde los puntos de vista de tiempo, de estrés, y de comportamiento (Ver tabla 2).

Tabla 2  
Tres Perspectivas de conflicto familia-trabajo.

Trabajo interfiere con familia	Direcciones de conflicto familia-trabajo	
	Trabajo interfiere con familia	Familia interfiere con trabajo
Formas de conflicto familia-trabajo	Tiempo	Basado en tiempo El trabajo interfiere con familia
	Estrés	Basado en estrés El trabajo interfiere con familia
	Comportamiento	Basado en comportamiento El trabajo interfiere con familia

Fuente: Carlson, Kacmar & Williams (2000)

## Religión

La religión hoy en día es un tema de interés en varios ámbitos; en la política, conflictos internacionales, leyes de igualdad y situaciones laborales (Edelberg, 2006). “*La religión, tal y como está contemplada en los distintos textos legales, puede ser definida como creencia concerniente a lo sobrenatural, sagrado o divino y a los códigos morales, prácticas, rituales, valores e instituciones relacionadas con la misma, incluyendo todos los aspectos de la observancia y práctica religiosa*” (Fernández Fernández, et.al, 2007).

Asha (2012) menciona que Hofstede en 1992 y Ronen & Shenkar en 1985 indicaron que la religión es uno de los factores cruciales que subyacen a la cultura nacional. Siempre debe estar presente en el trabajo debido a que tiene un impacto en los valores de las personas, las actitudes y comportamientos en sus actividades.

La religión en el trabajo se ha acentuado después de los noventas por razones de globalización, tecnología, reestructuración de organizaciones y pérdida de puestos trabajo (Edelberg, 2006). Apoyar la religión en el lugar de trabajo y respetar los derechos religiosos de los trabajadores, ayudará a la empresa a que los empleados se manifiestan felices, aumente su moral, se involucren, incremente su satisfacción, sean más colaborativos y se obtenga mayor productividad (Bergen & Mawer, 2008; Charles, 2006). Además, se confirma la existencia de evidencia planteada en la literatura donde se establece que la religión es significativa en el desempeño de los trabajadores religión (Van Buren III, 1995; Malone, Hartman & Payne, 1998; Charles, 2006; Miller, 2006; Bergen & Mawer, 2008; SHRM, 2008; Walker, 2013).

El factor religiosidad en el trabajo se plantea desde tres perspectivas: la primera desde una concepción de relación; la segunda desde una concepción de significado; y la tercera desde una concepción de comunidad (Lynn, Naughton & VanderVeen, 2008; Hill & Hood Jr., 1999).

Tabla 3

Tres Perspectivas para escala de religiosidad en el trabajo.

Dimensión	Perspectiva de relación con la religiosidad	Perspectiva de significado con la religiosidad	Perspectiva de comunidad y generosidad con la religiosidad
Característica de cada perspectiva	<ul style="list-style-type: none"><li>- Discernir la presencia de Dios en el trabajo.</li><li>- Guía de Dios para el trabajo.</li><li>- Unificación de trabajo y fe.</li><li>- Confianza en Dios para recibir fortaleza y paz.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Considera el trabajo como un llamado, una misión.</li><li>- Atribuye el talento en el trabajo como un regalo de Dios.</li><li>- Aprende y se desarrolla en habilidades y sabiduría.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Preocupación por compañeros de trabajo.</li><li>- Practica moral e incita a los demás.</li><li>- Contribuye al bien de todos en el trabajo.</li></ul>

Fuente: Lynn, Naughton, & VanderVeen (2008).

### *Espiritualidad.*

La espiritualidad en el trabajo y su relación con el desempeño organizacional es un tema que está tomando importancia en los últimos años, Karakas (2010) la define como: “El camino para encontrar un entendimiento profundo, sostenible, auténtico, significativo, holístico del ser existencial y su relación e interconexión con lo sagrado y lo trascendente; la espiritualidad no se considera una religión institucional debido a que es caracterizada por un sentimiento humano individual, inclusivo, no confesional, y no tiene una adherencia a creencias, rituales o prácticas de una organización religiosa específica o tradición”.

La espiritualidad es vista desde dos perspectivas, desde el nivel individual se puede entender como una experiencia afectiva y cognitiva donde el empleado cree y siente una conexión espiritual a su trabajo y área de labores. Desde un nivel organizacional se entiende como una reflexión de los valores espirituales que son parte de la cultura organizacional y es por tanto, usado para determinar el comportamiento, la toma de decisiones y la asignación de recursos (Petchsawanga & Duchon, 2012).

La espiritualidad realza el bienestar de los empleados incrementando su moral, compromiso y productividad, además de reducir el estrés, agotamiento y adicción al trabajo, logrando tener un sentimiento de plenitud, autenticidad en el trabajo, aumento de moral, honestidad y pertenencia. Además, genera a los empleados un sentido más profundo del significado y propósito del trabajo. Las empresas que promueven espiritualidad permiten que los empleados desarrollen valores y creencias éticas en el trabajo y los promueve a ser más creativos y flexibles. Por último, la espiritualidad genera un sentido de comunidad e interrelación, lo que incrementa la adhesión al grupo, lealtad y sentido de pertenencia a la organización (Rego & Pina e Cunha, 2008; Karakas 2010; Geigle, 2012; MalikehBeheshtifar & Zare, 2013; Ahmadi, Nami,& Barvarz, 2014).

Existe evidencia que hay una relación positiva entre la espiritualidad y los resultados obtenidos en el trabajo, no esencialmente en relación con las actitudes, compromiso, satisfacción; pero si en los resultados finales de desempeño (Petchsawanga & Duchon, 2012), en fortaleza mental que ayude a lidiar mejor con los problemas del trabajo (Sprung, Sliter, & Jex, 2012), una mejor gestión de liderazgo (Reave, 2005; Fry & Matherly, 2006); por lo cual la espiritualidad debe ser considerada en el ambiente laboral (Pérez Santiago, 2007). No obstante, existen estudios que plantean evidencia en la cual la espiritualidad es significativa en el desempeño de los trabajadores (Milliman, Czaplewski & Ferguson, 2003; Giacalone &

Jurkiewicz, 2003; Ashmos Plowman & Duchon, 2000; Duchon & Ashmos Plowman, 2005; Garcia-Zamor, 2003; Fry L. W., 2005; Elm, 2003).

El factor espiritualidad en el trabajo y su relación con el desempeño se plantea desde tres perspectivas que están basadas en la literatura: la primera es el bienestar en el trabajo; la segunda es el significado y propósito del trabajo; y la tercera es el sentido de interconexión y comunidad. Karakas (2010) lo plantea en la siguiente tabla con base en investigaciones de académicos expertos en el tema (Ashmos Plowman & Duchon, 2000; Garcia-Zamor, 2003; Duchon & Ashmos Plowman, 2005; Dunn, Jurkiewicz, & Giacalone, 2005; Giacalone & Jurkiewicz, 2003; Petchsawanga & Duchon, 2012).

Tabla 4

Tres Perspectivas para beneficio de la espiritualidad en empleados y organizaciones.

	Perspectiva de recursos humanos	Perspectiva filosófica	Perspectiva interpersonal
Enfocada en desarrollar en los empleados	Bienestar en el trabajo	Propósito y significado del trabajo	Sentido de interconexión y comunidad en el trabajo
El problema: lugares de trabajo improductivos	Lugares de trabajo emocionalmente improductivos	Lugares de trabajo espiritualmente improductivos	Lugares de trabajo socialmente improductivos
Problemas principales / Oportunidades / necesidad	Estrés; agotamiento; adicción al trabajo; absentismo; baja moral y compromiso; letargo.	Materialismo excesivo; pérdida de significado e involucramiento; bajo desempeño, alegría y creatividad; atrofia.	Egocentrismo, avaricia y egoísmo; baja pertenencia y cohesión; ausencia de apoyo social; entropía.
Resultados positivos por incorporar la espiritualidad	Aumento de moral y compromiso; aumento de bienestar de los empleados; aumento de la productividad de los empleados	Aumento del sentido de propósito y significado de trabajar; Aumento de realización y satisfacción del trabajo; aumento de confianza y creatividad; aumento de reflexión.	Aumento del sentido de conexión y comunidad; Aumento de cohesión, lealtad, y pertenencia; relaciones de calidad
Beneficios ideales para los empleados	Empleados con pasión hacia el trabajo, fortalecidos y comprometidos.	Empleados autoreflexivos y creativos.	Empleados bien coordinados, amables y comprensivos.
Lugares de trabajo con sentido de espiritualidad en el siglo 21 son:	Comprometidos y trabajando con pasión.	Viven con el propósito y significado de trabajar.	Hay conexión siendo amables.

Fuente: Karakas (2010).

## Hipótesis de investigación y objetivos

La problemática de la investigación atiende los valores culturales con enfoque humano, los cuales son parte y elemento esencial para el comportamiento organizacional y desempeño laboral (Robbins & DeCenzo, 2008). El estudio plantea la siguiente pregunta:

¿En qué medida los valores culturales son importantes en la percepción del desempeño

en el trabajador de las líneas de producción del sector industrial de maquiladora de productos médicos en Tijuana, B.C.?

En el marco de la pregunta previa, se elaboran las siguientes hipótesis de investigación.

### *Hipótesis General*

H1: Los valores culturales son significativos en la percepción del desempeño.

### *Hipótesis Específicas*

H2: El valor familia es significativo en la percepción del desempeño en el trabajador.

H3: El valor religión es significativo en la percepción del desempeño en el trabajador.

H4: El valor espiritualidad es significativo en la percepción del desempeño en el trabajador.

Debido a la importancia que tiene el factor humano en el ejercicio de la vida productiva de la industria maquiladora y su relevancia en la productividad laboral, se identificó la necesidad de realizar una investigación que estudie los valores culturales. El reconocimiento de los valores mencionados, forman la base para la transición a una administración moderna, exitosa y de calidad total. Estos deben ser adaptados a las características específicas de su entorno dependiendo de las tradiciones y hábitos que se desarrollan en un país determinado, es por tal, la importancia de elementos valiosos como son la familia, religión y espiritualidad.

## **Metodologías de investigación**

Se establecen los siguientes pasos para determinar la metodología de investigación utilizada en el presente estudio:

1. Realizar una investigación del marco teórico de los conceptos que componen las variables de estudio de esta investigación; por medio del análisis de literatura académica relevante sobre el tema, consulta de bases de datos actuales para obtención de tesis doctorales, artículos académicos y otros medios de información que den acceso a la bibliografía relevante en el tema investigado.
2. Planteamiento de objetivos de la investigación de acuerdo a las hipótesis planteadas con anterioridad
  - a. Planteamiento de las hipótesis de trabajo.
  - b. Construir un modelo teórico que establezca la relación entre las variables.
3. Diseño de la investigación.
  - a. Definición del contexto de la investigación, población y muestra.
  - b. Revisión de literatura para los instrumentos de medición de cada una de las variables y su determinación para ejecutar esta investigación.
  - c. Diseño de encuesta tipo Likert de 5 puntos como instrumento de recolección de datos con adaptación de literatura consultada.
  - d. Validación del instrumento.
    - i. Evaluación de los resultados obtenidos por medio del valor Alpha de Cronbach (Nunnally, 1978) para cada una de las variables.
  - e. Trabajo de campo y análisis de datos.
    - i. Aplicación de instrumentos y recolección de datos; captura y análisis de los datos empleando paquetes estadísticos SPSS 23 y AMOS 23; análisis descriptivo; análisis

del modelo mediante ecuaciones estructurales para determinar la correlación causal entre las variables de estudio y el desempeño laboral.

#### 4. Resultados, discusión y conclusiones.

a. Comprobación de las hipótesis establecidas, interpretación de los resultados obtenidos, determinar las conclusiones y aportaciones de la investigación.

#### *Características de la investigación cuantitativa*

La fase de investigación cuantitativa involucra un conjunto de pasos que se realizan para la elaboración del análisis estadístico de los resultados que se obtienen de la aplicación de la metodología presentada en este enfoque de investigación. Se plantea como marco espacial dos empresas maquiladoras de giro de productos médicos, de origen norteamericano en la ciudad de Tijuana Baja California.

Las empresas Nypyro a Jabil Company y DJO Global Inc. manejan políticas corporativas orientadas al respeto de género, religión, raza, edad, nivel jerárquico, preferencias o cualquier otra característica, convicción personal o capacidades diferentes presentes en sus trabajadores. De esta manera, son empresas con una amplia apertura a iniciativas con enfoque humano que busquen el mejoramiento del desempeño de sus trabajadores.

Esta investigación tuvo como objetivo estudiar en qué medida los valores culturales con enfoque humano influyen en el desempeño de los trabajadores de líneas de producción de la maquiladora de giro de productos médicos en la ciudad de Tijuana en un marco temporal determinado, el cual se realizó durante el primer semestre de 2016, y determinar cuáles fueron los valores preponderantes en el desempeño evaluando su nivel de correlación y posteriormente la relación causal entre las variables mediante análisis de ecuaciones estructurales.

#### *Selección de la muestra*

Se utilizaron como estudio de caso dos empresas de origen norteamericano para realizar el estudio; la empresa Nypyro a Jabil Company y la empresa DJO Global Inc. Estas empresas producen productos para el mercado de dispositivos médicos de diagnóstico, farmacéutico (Nypyro a Jabil Company) y ortopédico (DJO Global Inc.); ambas se encuentran localizadas en la ciudad de Tijuana. En la empresa Nypyro ubicada en Tijuana laboran aproximadamente 1600 personas; en la empresa DJO ubicada en Tijuana laboran aproximadamente de 2500 personas. El diseño de la investigación responde a un muestreo aleatorio estratificado, utilizando como criterio el tamaño de la empresa. El número total de cuestionarios para aplicar se calcula utilizando el siguiente procedimiento (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado & Baptista Lucio, 2014; Fernández Nogales, 1998).

#### *Datos:*

1. N = Tamaño del Universo: 4100

6. Z (s)= 1.96

2. E = Error máximo aceptable: 10%

7. Nh1 = Nypyro = 1600

3. p = Porcentaje estimado de la muestra: 50%

8. Nh2 = DJO = 2500

4. q = 1-P

9. n = 94                    fh = n/N = .02289

5. K = Nivel deseado de confianza: 95

10. nh (num. de muestra estratificada) = fh \* Nh

Empresa Nypyro (nh1)= 37 | Empresa DJO (nh2)= 57

### *Determinación de los sujetos de investigación*

Los sujetos de investigación son los empleados de las líneas de procesos de producción de las empresas seleccionadas. Dado que los tamaños de líneas de producción varían debido a la naturaleza heterogénea que existe en los procesos de manufactura de las empresas; se hará una selección de una o varias líneas que cubran con la cantidad de la muestra requerida por estrato.

### *Instrumento de medición*

El marco teórico se debe hacer operacional para cumplir con los objetivos de la investigación. Las hipótesis, preguntas de investigación, junto con las variables de estudio son la base que sirven como indicadores para construir el instrumento de medición. A continuación se exponen los instrumentos de cada variable estudiada.

1. La escala para dimensión familia está establecida en un cuestionario de 7 ítems que aborda el conflicto bidimensional Familia-Trabajo el cual está establecido en tres dimensiones: Tiempo establecido en 3 ítems, estrés establecido en 2 ítems, comportamiento organizacional establecido en 2 ítems. Es una adaptación de la escala de Carlson, Kacmar, & Williams (2000) utilizada para medir el conflicto familia trabajo.

Tabla 5  
Instrumento de medición- valor familia

Dimensiones de conflicto familia trabajo	Ítem No	Enunciados
Conflicto entre tiempo en el trabajo y la familia	F1	El tiempo que dedico a mi trabajo, me impide participar en los quehaceres y actividades de mi hogar.
	F2	El tiempo que disfruto con mi familia regularmente causa que no invierta tiempo en actividades del trabajo que puedan ayudarme en mi desarrollo laboral.
	F3	No puedo participar en tiempo extra ni apoyar los planes de producción debido a que debo dedicar ese tiempo a mis responsabilidades familiares.
Conflicto basado entre estrés en el trabajo y la familia	F4	Cuando llego a casa del trabajo, normalmente estoy cansado para realizar actividades con mi familia.
	F5	Debido a problemas en mi casa, normalmente estoy preocupado o con angustia en el trabajo.
Conflicto basado en comportamiento organizacional con la familia y el trabajo	F6	Siento que en el trabajo hay poca preocupación por mí y mi familia, lo que me hace sentir poco valorado y desanimado en el trabajo.
	F7	Si no me permiten ausentarme en horarios de trabajo para atender asuntos de emergencia relacionados con mi familia me hace sentir no valorado y me desmotiva.

Fuente: Elaboración propia a partir de Carlson, Kacmar, & Williams (2000)

2. La escala para dimensión religión está establecida en un cuestionario de 9 preguntas para medir el índice religioso; están establecido tres dimensiones: relación, establecido en 3 ítems; significado, establecido en 3 ítems; comunidad / generosidad, establecido en 3 ítems. Es una adaptación de la escala de índice de religión de “Duke University” Koenig & Büssing (2010) y en la Escala de fe en el trabajo (Faith at Work Scale (FWS)) Lynn, Naughton & VanderVeen (2008).

Tabla 6

Instrumento de medición - Valor religión

Dimensiones de religiosidad	Ítem No.	Enunciados
Relación y Religiosidad	R1	Me considero una persona religiosa
	R2	Trato de llevar mi religión y mis creencias hacia todos los aspectos de mi vida.
	R3	Siento que Dios me fortalece para hacer buenas cosas en el trabajo.
Significado y religiosidad	R4	Creo que Dios quiere que desarrolle mis habilidades y talento en el trabajo.
	R5	Mi fe en Dios me ayuda a lidiar con situaciones difíciles en el trabajo.
	R6	Persigo la excelencia en mi trabajo debido a mi fe en Dios.
Comunidad / generosidad y religiosidad	R7	Debido a mi fe en Dios, aprecio a las personas que trabajan conmigo
	R8	Debido a mi fe en Dios, cuando estoy solo y con mis compañeros, me comporto de forma correcta en mis labores en el trabajo.
	R9	Debido a mi fe en Dios, ayudo a mis compañeros en cuestiones de trabajo.

Fuente: Elaboración propia a partir de Koenig & Büssing (2010), Lynn, Naughton, & VanderVeen (2008).

3. La escala para dimensión espiritualidad está establecida en un cuestionario de 6 preguntas para medir espiritualidad en el trabajo, está establecido en 3 dimensiones: Conciencia espiritual (Propósito del trabajo) establecido en 2 ítems; sentimiento espiritual (Bienestar en el trabajo) establecido en 2 ítems; compañerismo espiritual (Interconexión en el trabajo) establecido en 2 ítems. Es una adaptación de la escala “Spirit at Work Scale (SAWS)” planteada por Kinjerski & Skrypnek (2006).

Tabla 7

Instrumento de medición - valor espiritualidad

Dimensiones de Espiritualidad	Ítem No.	Enunciados
Relación conciencia espiritual (propósito) del trabajo	E1	Sé cuál es el significado y propósito de trabajar
	E2	Mi trabajo me ayuda a cumplir las misiones que tengo en la vida
Relación Sentimiento espiritual (Bienestar) del trabajo	E3	Me siento agradecido de tener un trabajo como el mío
	E4	Frecuentemente disfruto al máximo mi trabajo
Relación compañerismo espiritual (Interconexión) del trabajo	E5	Acepto que nuevos miembros en el trabajo sean parte de mi círculo laboral y trabajemos como una hermandad.
	E6	Siento una verdadera confianza y conexión personal con mis compañeros de trabajo

Fuente: Elaboración propia a partir de Kinjerski & Skrypnek (2006)

### Modelo de estudio.

En base al planteamiento de los elementos teóricos e instrumentos de medición presentados, se establece el modelo para valores culturales y su relación con el desempeño de los trabajadores, el cual está planteado en tres diagramas para cada una de las variables: familia, religión y espiritualidad con 7, 9 y 6 ítems de estudio respectivamente. Se establece el desempeño como variable dependiente con 12 ítems de estudio. Ver figura 2.

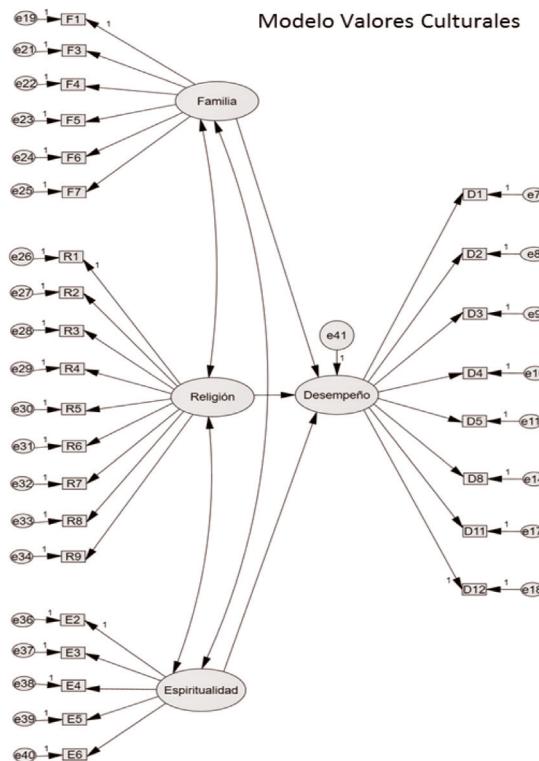


Figura 2. Modelo para desempeño humano usando SEM  
Fuente: Elaboración propia.

### *Descripción de la escala de medición*

Se utiliza una escala utilizando la propuesta de Likert (1932) para describir las percepciones de los entrevistados en referencia a cada una de las preguntas de las encuestas. Los valores que se presentan en las respuestas del instrumento y el valor que representan en la columna de amplitud de índice son los siguientes:

1. *Muy desacuerdo* 2. *Desacuerdo* 3. *Ni de acuerdo, ni en desacuerdo*  
4. *De acuerdo* 5. *Muy de acuerdo*

La fiabilidad o confiabilidad es el nivel en el cual el instrumento da un resultado repetitivo cuando es aplicado en varias ocasiones a personas (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014). La Confiabilidad del instrumento de medición se evalúa mediante el piloteo y el análisis mediante la implementación del Alpha de Cronbach a cada dimensión. En la tabla siguiente se puede observar que al realizar el análisis de confiabilidad de los resultados de la aplicación del cuestionario; se obtuvieron índices aceptables de Alpha de Cronbach lo que indica que la confiabilidad del instrumento es significativa.

Tabla 8

Análisis del Alpha de Cronbach.

No.	Variable	Dimensión	No de Ítems	Alpha de Cronbach
1	Desempeño *	Desempeño*	12	0.641
2		Familia*	7	0.764
3	Valores Culturales*	Religión*	9	0.939
4		Espiritualidad*	6	0.789

Fuente: Elaboración propia.

\* Definiciones conceptuales y operacionales en el Anexo 2

*Desarrollo de ecuaciones estructurales*

El modelado de ecuaciones estructurales (SEM) es una metodología estadística que toma un enfoque confirmatorio (Prueba de hipótesis) para el análisis de una teoría estructural relacionada con algún fenómeno. Esta teoría estructural se basa en procesos causales generados por observaciones de múltiples variables. Estos modelos comprenden dos aspectos importantes: Los procesos causales bajo estudio son representados por una serie de ecuaciones estructurales las cuales pueden ser modeladas gráficamente para tener una clara conceptualización de la teoría bajo estudio; además estos modelos planteados bajo hipótesis pueden ser probados estadísticamente para determinar si son consistentes con los datos proporcionados (Byrne, 2010). Para el desarrollo de ecuaciones estructurales y el análisis de los modelos de esta investigación, se utilizaron los softwares AMOS Graphics versión 23.0 y EQS 6.1.

*Estimaciones para análisis de ecuaciones estructurales.*

El modelo se evaluó para su aprobación mediante parámetros estadísticos establecidos en la literatura (Byrne, 2010; Boomsma, 2000; McDonald & Ringo Ho, 2002; Myint, 2013) y que se enumeran a continuación:

1. Se analiza la normalidad de datos, los residuales estandarizados de covarianzas, de bondad de ajuste.
2. Se presenta la estimación de parámetros del modelo, el error estándar aproximado, la proporción crítica y las estimaciones estandarizadas de los parámetros. Se analiza la proporción crítica (CR) la cual debe ser mayor a 1.7 (a un nivel de significancia de  $\alpha \leq 0.089$ ).
3. Se presentará la varianza explicada de las variables endógenas que son las variables latentes dependientes (En la gráfica son las variables en las que llegan las flechas), las cuales deben ser mayor a 0.1, lo cual denotaría una mayor significancia e información.
4. Para la aprobación y evaluación de los parámetros estimados se plantean los siguientes lineamientos a considerar: Correlaciones (coeficientes estandarizados) no mayores a 1; varianzas no negativas; y estadísticos de bondad de ajuste aceptables.
5. Se analizarán las correlaciones entre las variables latentes (representadas mediante las flechas bidireccionales). Se analizarán las regresiones de variables latentes exógenas (representadas mediante flechas direccionales).
6. Para la evaluación de los modelos se realiza el análisis de estadísticos de bondad de ajuste, además de las estimaciones. El índice de ajuste utilizado y considerado en el estudio para

determinar si los modelos se ajustan a los datos es el Método Boostrap. Los índices que son calculados solo como referencia son: CMIN / gl, RMSEA, GFI, AGFI, ECVI, PRATIO.

El método “Boostrap” se usa para evaluar una distribución de muestreo para la estimación de parámetros y ayuda a encontrar errores estándar aproximados (Arbuckle, 2008). El uso de este método nos ayuda a determinar el ajuste de modelos no normales.

## Resultados

La muestra está compuesta por un total de 194 trabajadores de dos empresas de líneas de producción de la industria maquiladora de productos médicos y de origen norteamericano en Tijuana B.C. México. La tabla 9 muestra un mayor detalle de las características de los

Tabla 9

Característica descriptiva de los datos.

Descripción	Muestra Total		Porcentaje (%)		Descripción	Conteo		Porcentaje (%)	
	Conteo	Celda	Acumulado			Celda	Acumulado		
<b>Genero:</b>									
Masculino	106	54.6	54.6		0-1 años	117	60.3	60.3	
Femenino	85	43.8	98.5		2-4 años	34	17.5	77.8	
Sin contar	3	1.5	100.0		5-8 años	22	11.3	89.2	
<b>Edad:</b>									
Menor a 18	2	1.0	1.0		Más de 8 años	15	7.7	96.9	
18 a 25 años	68	35.1	36.1		Sin contar	6	3.1	100.0	
26 a 30 años	44	22.7	58.8		<b>Nivel de estudios:</b>				
31 a 35 años	33	17.0	75.8		Primaria	23	11.9	11.9	
36 a 45 años	28	14.4	90.2		Secundaria	62	32.0	43.8	
Mayor a 46 años	14	7.2	97.4		Preparatoria	53	27.3	71.1	
Sin contar	5	2.6	100.0		Licenciatura	53	27.3	98.5	
<b>Estado Civil:</b>									
Soltero	73	37.6	37.6		Sin contar	3	1.5	100.0	
Casado	66	34.0	71.6						
Unión Libre	40	20.6	92.3						
Divorciado	7	3.6	95.9						
Viudo	1	0.5	96.4						
Otro	4	2.1	98.5						
Sin contar	3	1.5	100.0						

Fuente: Elaboración propia.

Las características descriptivas de los resultados de las encuestas se explican a continuación:

1. 106 Hombres (54%), 85 Mujeres (44%).
2. De las edades de los trabajadores, se tiene que 2 personas son menores de 18 años (1%), 68 personas entre 18 a 25 años (35.1%), 44 personas entre 26 a 30 años (22.7%), 33 personas entre 31 a 35 años (17.0%), 28 personas entre 36 a 45 años (14.4%), 14 personas mayores a 46 años (7.2%).
3. Del estado civil de los trabajadores, se tiene que 73 son solteros (37.6%), 66 son casados (34.0%), 40 están en unión libre (20.6%), 7 son divorciados (3.6%), 1 es viudo (0.5%) y 4 mencionaron otro (2.1%).
4. Sobre la antigüedad de los trabajadores en la empresa, se tiene que 117 tienen de 0-1 año (60.3%), 34 tienen de 2 a 4 años (17.5%), 22 tienen de 5 a 8 años (11.3%), 15 tienen más de 8 años (7.7%).
5. Sobre el nivel de estudio de los trabajadores, se tiene que 23 tienen primaria (11.9%), 62 secundaria (32.0%), 53 preparatoria (27.3%), 53 licenciatura (27.3%).

*Análisis de estimaciones y estadísticos para el ajuste y aprobación de modelos en ecuaciones estructurales.*

Con base en Byrne (2010), Arbuckle (2008), Myint (2013) como paso inicial se evalúa la normalidad y residuales estandarizados de covarianzas para el modelo. El valor de 30.27 (Ver figura 5) para la estimación de “Multivariate” en la evaluación de normalidad sugieren una no normalidad para el modelo de valores culturales. Se identifican las variables E1, D9 y D10 con valores mayores a 10, lo que indica que son las más significativas y que afectan a esta estimación.

Los residuales estandarizados sugieren las diferencias entre las covarianzas; a mayor el valor de los residuales, mayor es la discrepancia y por tal, afecta esta estimación. Los valores obtenidos muestran las variables F2, D6 y D7 como los residuales estandarizados con mayor valor (>15), por lo cual deben ser removidos del modelo.

**Evaluacion de normalidad**

Variable	min	max	kurtosis	c.r.
E1	1	5	3.899	11.085
D10	1	5	6.048	17.195
D9	1	5	6.322	17.975
Multivariate			215.065	30.272

**Residuales estandarizados de covarianzas**

	F2	D7	D6
F2	17.567		
D7	11.605	17.66	
D6	13.391	27.106	24.349
D3	20.118	5.561	9.882

Figura 3. Análisis de normalidad y residuales estandarizados

Fuente: Elaboración propia.

Se analizó el modelo utilizando el programa AMOS mediante la estimación de mínimos cuadrados generalizados (GLS); utilizando el criterio de convergencia: Criterio 1= .01, Criterio 2= .001; límite de iteraciones= 80. Así mismo las covarianzas de entrada y de análisis fueron no sesgadas y el Bootstrap utilizó una muestra de 1000 de tipo Bollen-Stine con todas las permutaciones, basado en Diaconis & Efron (1983), Bollen & Stine (1993).

Con base en Arbuckle (2008), Ullman & Bentler (2003), Byrne (2010), Boomsma (2000), McDonald & Ringo Ho (2002), Myint (2013) se realizó el cálculo para método Bootstrap utilizado para probar la prueba de hipótesis de que el modelo de valores culturales es correcto, dando un resultado aceptable (mayor a .05) de .055. A continuación se muestra en la tabla 10 un sumario de los estadísticos de bondad de ajuste.

Tabla 10.  
 Estadísticos de bondad de ajuste y criterios de referencia

Nombre	Estadístico	Abreviatura	Criterio	Valores Culturales	
				Resultado	
Bootstrap	Método Bootstrap (n=194)	Valor P	>0.05	0.055	
	Función de ajuste mínimo Chi Cuadrado / Grados Libertad (gl)	CMIN / gl	< 2		533/344=1.5
Ajuste Absoluto	Error de aproximación cuadrático medio	RMSEA	< 0.08	0.05	
	Índice de bondad de ajuste	GFI	~ 0.90	0.80	
	Índice ajustado de bondad de ajuste	AGFI	~ 0.90	0.77	
Ajuste comparativo	Índice esperado de validación cruzado	ECVI	Def. < a modelo Sat. e Ind.		Def: 3.39 Sat.: 4.18 Ind. 4.00
Ajuste Parsimonioso	Parsimonia	PRATIO	> 0.5 *	0.91	
Tamaño de muestra	N Crítico (CN)	HOELTER .05	Propuesto por AMOS	141	

Fuente: Elaboración propia con base en Arbuckle (2008); Byrne (2010); Myint (2013).

Las estimaciones para el modelo valores culturales se presentan en tabla 11. La estimación C.R. resulta en general significativa ( $>1.7$ ) (Arbuckle, 2008; Byrne, 2010) para la mayoría de las variables; excepto para Desempeño-Familia con un valor de -.002; el cual aporta una muy baja significancia para el modelo. Las estimaciones Desempeño-Religión, D8, D4 y D3 resultaron con valores menores a 1.7. Los valores menores a 0.005 en el estadístico p de los elementos de espiritualidad, sugieren una mayor significancia para esta variable.

La estimación de regresiones y correlaciones se presenta en tabla 12. La espiritualidad muestra una estimación de regresión de .66; por tanto, este valor es significativo para el desempeño. Contrariamente para familia y religión se muestra una estimación de regresión muy baja de 0.00 y 0.09 respectivamente, lo que sugiere que estos valores no son trascendentales para el desempeño. Los resultados de estimación de Pearson indican cierto nivel de correlación, lo que manifiesta que si se presenta variación entre las variables, esto no implica causalidad, solamente corrobora que las variables covarián entre sí.

Tabla 11

Estimaciones de regresión- Valores Culturales

Mínimos Cuadrados Generalizados

			Estimación de Regresión	S.E.	C.R.	P	Etiqueta
Desempeño	<---	Religión	0.034	0.033	1.035	0.30	par_9
Desempeño	<---	Familia	0.000	0.052	-0.001	1.000	par_10
Desempeño	<---	Espiritualidad	0.386	0.132	2.924	0.003	par_11
R1	<---	Religión	1				
R4	<---	Religión	1.741	0.265	6.571	***	par_1
R5	<---	Religión	1.967	0.306	6.418	***	par_2
R6	<---	Religión	1.995	0.319	6.257	***	par_3
D1	<---	Desempeño	2.434	0.653	3.726	***	par_4
D8	<---	Desempeño	0.507	0.309	1.642	0.101	par_5
D12	<---	Desempeño	1				
D11	<---	Desempeño	0.877	0.413	2.126	0.034	par_6
R2	<---	Religión	1.264	0.181	6.997	***	par_7
R3	<---	Religión	1.579	0.246	6.407	***	par_8
F1	<---	Familia	1				
F3	<---	Familia	0.811	0.299	2.717	0.007	par_15
F4	<---	Familia	1.835	0.532	3.449	***	par_16
F5	<---	Familia	0.425	0.229	1.851	0.064	par_17
F7	<---	Familia	0.945	0.304	3.104	0.002	par_18
F6	<---	Familia	0.778	0.268	2.908	0.004	par_19
E2	<---	Espiritualidad	1				
E3	<---	Espiritualidad	1.478	0.270	5.468	***	par_20
E4	<---	Espiritualidad	1.849	0.344	5.374	***	par_21
E5	<---	Espiritualidad	0.892	0.197	4.525	***	par_22
E6	<---	Espiritualidad	1.144	0.268	4.265	***	par_23
R9	<---	Religión	1.822	0.291	6.256	***	par_24
R8	<---	Religión	1.93	0.318	6.064	***	par_25
R7	<---	Religión	2.023	0.329	6.139	***	par_26
D5	<---	Desempeño	0.646	0.322	2.01	0.044	par_27
D4	<---	Desempeño	0.586	0.365	1.608	0.108	par_28
D3	<---	Desempeño	0.399	0.360	1.108	0.268	par_29
D2	<---	Desempeño	3.179	0.896	3.547	***	par_30

Fuente: Elaboración propia. Con base en estadístico Z, estimación C.R. > 1.7 es “significativo”, \*\*\* p<0.005, basado en Arbuckle (2008) y Byrne, (2010).

Tabla 12  
 Estimación de Covarianzas y correlaciones

Mínimos Cuadrados Generalizados

		Regresiones	Estimación de regresión estandarizada		Correlaciones	Estimación Pearson
Familia	<-->	Desempeño	0.00	Familia	<-->	Espiritualidad -0.312
Religión	<-->	Desempeño	0.09	Religión	<-->	Espiritualidad 0.076
Espiritualidad	<-->	Desempeño	0.66	Religión	<-->	Familia 0.245

Fuente: Elaboración propia

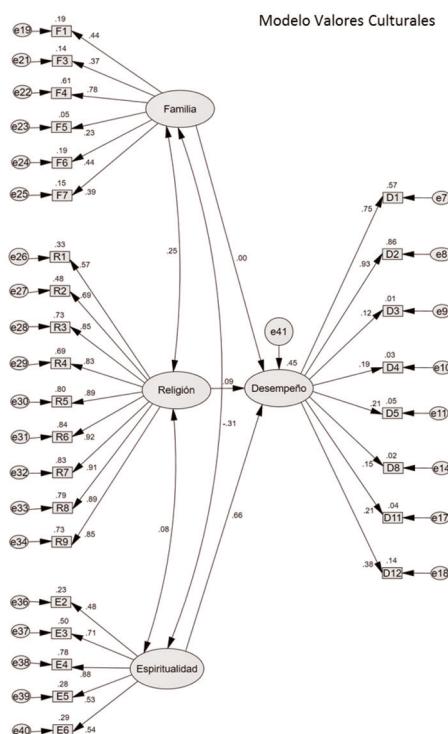


Figura 4. Estimaciones para Modelo Valores Grupales.

Fuente: Elaboración propia. Nota: Las variables observables se muestran en Anexo 1

La estimación Radio Crítico (C.R.) confirma el nivel de significancia de los elementos de las variables de estudio; con base en los resultados, se explican las características de la variable con más significancia para el desempeño: espiritualidad.

Tabla 13

Características y descripción de elementos significativos para la variable espiritualidad

Dimensión	Ítem	C.R.	Es significativo que el empleado:
Espiritalidad <sup>2</sup>	E2	No dato <sup>1</sup>	Conciba al trabajo como un medio para cumplir las misiones que se tienen en la vida.
	E3	5.46	Perciba agradecimiento por el trabajo que posee.
	E4	5.37	Frecuentemente disfrute al máximo el trabajo.
	E5	4.52	Acepte nuevos compañeros de trabajo dentro de su círculo laboral y trabajar como una hermandad.
	E6	4.26	Sienta confianza y conexión con los compañeros de trabajo.

Fuente: Elaboración Propia.

<sup>1</sup> Estimación fue establecida a 1 para un mejor ajuste del modelo, con base en Arbuckle (2008) y Byrne, (2010).<sup>2</sup> La estimación general para C.R. en el valor espiritualidad es igual a 2.924 (>1.7 “significativo”).

Con base a los resultados presentados, a continuación se presenta (en tabla 14) el sumario de los resultados obtenidos en el estudio de valores culturales.

La aprobación de la hipótesis H4 confirma lo planteado en la literatura, donde se establece que la espiritualidad es significativa en el desempeño de los trabajadores (Milliman, Czaplewski, & Ferguson, 2003; Giacalone & Jurkiewicz, 2003; Ashmos Plowman & Duchon, 2000; Duchon & Ashmos Plowman, 2005; Garcia-Zamor, 2003; Fry L. W., 2005; Elm, 2003). Por el contrario, las hipótesis H2 y H3 confirmaron lo opuesto a lo señalado en la literatura, donde se establece que los valores familia (Greenhaus, Allen, & Spector, 2006; Willis , O'Connor , & Smith, 2008; Greenhaus & Beutell, 1985; Greenhaus, Bedeian, & Mossholder, 1987; Kossek & Ozeki, 1998) y religión (Van Buren III, 1995; (Malone, Hartman, & Payne, 1998; Charles , 2006; Miller, 2006; Bergen & Mawer, 2008; SHRM, 2008; Walker, 2013) son significativas en el desempeño de los trabajadores.

Se realiza un contraste de hallazgos encontrados en este estudio con evidencia empírica consultada en la literatura (Tabla 15); podemos señalar que la espiritualidad tiene un efecto positivo en el desempeño en estudios realizados en diversas industrias y países como son: Tailandia, Estados Unidos de América (EUA), Portugal, Puerto Rico, Irán y Malasia. De esta manera se corrobora resultados semejantes obtenidos en esta investigación.

Tabla 14

Sumario de resultados cuantitativos

Técnica de Análisis	Utilizada para	Hallazgos	Observaciones
Análisis Estadístico Descriptivo	Describir la naturaleza de la muestra	Datos descriptivos de la muestra	La muestra presenta un carácter homogéneo para el caso de género, edad y nivel de estudios. Alto porcentaje con < 1 año laborando.
		El estadístico de bondad de ajuste Bootstrap para probar que el modelo es correcto dio un resultado aceptable.	El valor del estadístico Bootstrap es mayor a 0.05.
	Para el análisis y confirmación de las hipótesis teóricas planteadas	No existe correlación entre las tres variables latentes familia, religión y espiritualidad.	El valor estadístico de correlación dio valores menores a 0.5. No existe relación entre las variables
Modelado de ecuaciones estructurales		Para el caso general de valores culturales resultó parcialmente significativa para el desempeño.	La hipótesis H1 no puede ser aceptada en su totalidad. No existe suficiente evidencia para explicar que familia y religión son significativas en la percepción del desempeño.
		La variable familia resultó no significativa para el desempeño.	La hipótesis H2 se rechaza. No existe suficiente evidencia para explicar que familia es significativa en la percepción del desempeño.
		La variable religión resultó no significativa para el desempeño.	La hipótesis H3 se rechaza. No existe suficiente evidencia para explicar que la religión es significativa en la percepción del desempeño.
		La variable espiritualidad resultó significativa para el desempeño.	La hipótesis H4 se acepta. El valor espiritualidad es significativo en la percepción del desempeño en el trabajador.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15

Estudios empíricos que relacionan la espiritualidad con el desempeño laboral.

Autor (Año)	Relación	País	Objeto de estudio	Sujeto	Sector
(Petchsawanga & Duchon, 2012).	Directa positiva	Tailandia	Estudio sobre prácticas productivas generadas por la meditación y la expresión espiritual de los empleados.	250 empleados de empresa	Industria de alimentos
(Rego & Pina e Cunha, 2008)	Directa positiva	Portugal	Estudio de dimensiones de espiritualidad en el trabajo y compromiso del empleado.	361 empleados de 154 empresas	No especificado
(Pérez Santiago, 2007).	Directa Positiva	Puerto Rico	Percepciones de empleados en el tema espiritual y su relación con el ambiente laboral	250 trabajadores	Servicios
(Sprung, Sliter, & Jex, 2012)	Directa Positiva	USA	Estudio explora el rol de la espiritualidad en el trabajo y la relación con algunos métricos del empleado	854 trabajadores	Información obtenida del “General Social Survey”
(Ahmadi, Nami, & Barvarz, 2014)	Directa Positiva	Irán	Estudio de espiritualidad en el trabajo y comportamiento organizacional	248 trabajadores	Académico
(Campbell & Hwa, 2014)	Directa Positiva	Malasia	Estudia la relación entre espiritualidad en el trabajo, compromiso organizacional y medición de desempeño.	376 trabajadores	Académico

Fuente: Elaboración Propia

## Conclusiones

El estudio presentado aborda el tema de comportamiento organizacional realizando un análisis por medio de valores culturales estratificados en tres dimensiones: familia, religión y espiritualidad. Se puede concluir que las variables familia y religión tiene poca relevancia en el desempeño del trabajador dentro del contexto de la investigación. Por otro lado, se enfatiza la preponderancia que tiene la espiritualidad con la variable dependiente desempeño.

Las compañías tienen como objetivo mantener operaciones eficientes y productivas; deben reconocer que un recurso simple y viable para alcanzar sus metas debe ser el factor humano.

Este estudio brinda indicios sobre factores importantes que deben ser tomados en consideración en las empresas. En relación a los valores culturales y la importancia que tiene la espiritualidad en el desempeño. Se concluye y enfatiza que es importante que los trabajadores:

1. Crean que el trabajo les ayuda a cumplir las misiones que tienen en la vida;
2. Desarrollen un sentido de agradecimiento por el trabajo que poseen;
3. Disfruten frecuentemente al máximo su trabajo;
4. Acepten a los nuevos compañeros de trabajo y los integren a su círculo laboral;
5. Tengan una conexión y confianza personal con sus compañeros de trabajo.

Es importante establecer estrategias y modelos de administración que promuevan en su personal una reflexión espiritual; esto ayudará a las compañías a mejorar el desempeño en sus trabajadores, mejorar la calidad y lograr objetivos organizaciones que incrementen su competitividad.

Rodríguez & Ramírez (2004) mencionan que debemos de dejar de ver modelos de otras culturas y desarrollar los nuestros, donde incluyamos los valores humanos. Se debe conservar la investigación y búsqueda de nuevos modelos que incluyan los valores como son familia, religión, espiritualidad u otros más que se identifican con el país. Además será necesario mantener líneas de investigación en el mismo sector industrial de manufactura de productos médicos y otros sectores industriales, como el automotriz, electrónico, de alimentos, minero entre otros, para confirmar los hallazgos obtenidos.

## Referencia

Aguirre Zubiaurre, Z., & Martínez Díaz, M. P. (2006, Enero-Marzo). Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo. *Fundación Mapfre Medicina*, 17(1), 14-24.

Ahmadi, S., Nami, Y., & Barvarz, R. (2014). The Relationship between Spirituality in the Workplace and Organizational Citizenship Behavior. *Elsevier*, 114, 262-264. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.695>

Arbuckle, J. L. (2008). *Amos™ 17.0 User's Guide*. Crawfordville, FL: Amos Development Corporation.

Asha, R. (2012). Managing diversity: Impact of religion in the Indian workplace. *Journal of World Business* (47), 232-239. <https://doi.org/10.1016/j.jwb.2011.04.010>

Ashmos Plowman, D., & Duchon, D. (2000). Spirituality at work: A conceptualization and measure. *Journal of Management Inquiry*, 134-145. <https://doi.org/10.1177/105649260092008>

Bateman, T., & Snell, S. (2009). Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo (Octava ed.). Mc Graw Hill.

Bergen, V., & Mawer, W. T. (2008). Faith at work. *Southern Law Journal*, 18, 206-218.

Bollen, K., & Stine, R. (1993). Bootstrapping Goodness-of-Fit Measures in Structural Equation Models. En *Testing Structural Equation Models* (págs. 111-135). SAGE Publications.

Boomsma, A. (2000). *Reporting Analyses of Covariance Structures*. Netherlands: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Byrne, B. M. (2010). *Structural Equation modeling with AMOS* (Second Ed.). New York / London: Routledge.

Campbell, J., & Hwa, Y. (2014). Workplace Spirituality and Organizational Commitment Influence on Job Performance among Academic Staff. *Jurnal Pengurusan*, 115-123. <https://doi.org/10.17576/pengurusan-2014-40-10>

Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249-276. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1999.1713>

Carrillo, J. (2008). Las Maquiladoras Fronterizas, (¿Modelo Agotado?). *Berkeley Planning Journal*, 21.

Carrillo, J. (2013). Resumen ejecutivo. *Firmas multinacionales en México: un estudio sobre la estructura organizacional, la innovación y las prácticas de empleo*. El Colegio de la Frontera Norte (Colef). Disponible en: <http://libreria.colef.mx/detalle.aspx?id=7496> y consultado: 07/09/2016.

Carrillo, J., Cedillo, L., & Olea, J. (2003). *Estudio para impulsar el mejoramiento de la calidad del empleo en la industria maquiladora de exportación. Informe de estudio de campo*. El Colegio de Sonora, Mexico D.F.

Cequea, M., Rodríguez, C., & Núñez, M. (2011). Diseño de un instrumento para evaluar la productividad laboral en empresas del sector eléctrico venezolano. *5th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management XV Congreso de Ingeniería de Organización*. Cartagena, 7 a 9 de Septiembre.

Charles, M. (2006). *Faith at Work: What Does It Mean to Be a "Faith-Friendly" Company?* The conference board. Executive action series.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica de éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). Mc Graw Hill.

Contreras, O. F., Carrillo, J., García, H., & Olea, J. (2006). *Desempeño laboral de las maquiladoras. Una evaluación de la seguridad en el trabajo*. Frontera Norte, 18(35), 55-85. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-73722006000100003&lng=es&tlang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-73722006000100003&lng=es&tlang=es) y consultado: 09/09/2016

Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional* (Vol. EH14 4AS). Edinburgh, Reino Unido: Escuela de Negocios de Edimburgo. Heriot-Watt University.

DeCenzo, D., Robbins, S. & Moon, H. (2009). *Fundamentos de administración* (6ta. ed.). Pearson.

Diaconis, P., & Efron, B. (1983). *Computer intensive methods in statistics*. Stanford University, Stanford.

Duchon, D., & Ashmos Plowman, D. (2005). Nurturing the spirit at work: Impact on work unit performance. *The Leadership Quarterly*, 16(5), 807-833. <https://doi.org/10.1016/j.lequa.2005.07.008>

Dunn, C., Jurkiewicz, C. & Giacalone, R. (2005). *Positive Psychology in Business Ethics and Corporate Responsibility*. In L. W. Fry, toward a theory of ethical and spiritual well-being, and corporate social responsibility through spiritual leadership (pp. 47-83). Information Age Publishing.

Duarte Magaña, E. (28 de Abril de 2006). *Estudio de motivación, actitudes y productividad en empleados del sector maquilador del noroeste de México*. Tesis Doctoral, Cetys Universidad, Mexicali.

Edelberg, G. S. (2006, Septiembre-Diciembre). La Espiritualidad y la Religión en el Trabajo. *Revista EAN*, 135-140. <https://doi.org/10.21158/01208160.n58.2006.391>

Elm, D. R. (2003). Honesty, spirituality, and performance at work. In R. A. Jurkiewicz, *Handbook of workplace spirituality and organizational performance* (pp. 277-288). New York: M. E. Sharp.

Espinosa, E. I., & Pérez, R. C. (1994). "Cultura, cultura en México y su impacto en las empresas". p. 85- 92.- En *Gestión y Estrategia: Balance Sexenal y retos de la empresa privada*. Número 6 (Julio-Diciembre de 1994). Disponible en: <http://hdl.handle.net/11191/4647> y consultado: 07/09/2016.

Fernández Fernández, R., Tascón López, R., Álvarez Cuesta, H., & Quirós Hidalgo, J. G. (2007). *Immigración, religión y trabajo en Andalucía*. In *J. d. Andalucía* (Ed.). Sevilla.

Fernández Nogales, Á. (1998). *Investigación de mercados: obtención de información* (2 ed.). Madrid: Civitas.

Franklin, E. & Krieger, J. (2011). *Comportamiento Organizacional. Enfoque para América Latina*. DF, México: Pearson Educación.

Fry, L. W. (2005). Toward a Theory of ethical and spiritual well-being, and corporate social responsibility through spiritual leadership. In R. A. Jurkiewicz, *Positive Psychology in Business Ethics and Corporate Responsibility*, (pp. 47-83). Information Age Publishing.

Fry, L., & Matherly, L. (2006). *Spiritual Leadership and Organizational Performance: An Exploratory Study. Academy of management meeting*, Atlanta, Georgia.

Garcia-Zamor, J.-C. (2003). Workplace Spirituality and Organizational Performance. *Public Administration Review*, 63(3), 355-363. <https://doi.org/10.1111/1540-6210.00295>

Geigle, D. (2012). Workplace Spirituality Empirical Research: A Literature Review. *Business and Management Review*, 2(10), 14-27.

Giacalone, R., & Jurkiewicz, C. (2003). *Handbook of workplace spirituality and organizational performance*. M.E. Sharpe, Inc.

Greenhaus, J. H., Bedeian, A. G., & Mossholder, K. W. (1987). Work experiences, job performance, and feelings of personal and family well-being. *Journal of Vocational Behavior*, 31, 200-215. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(87\)90057-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(87)90057-1)

Greenhaus, J., & Beutell, N. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88. <https://doi.org/10.2307/258214>

Greenhaus, J., Allen, T. D., & Spector, P. E. (2006). Health Consequences of Work-Family Conflict: The Dark Side of the Work-Family Interface. *Research in Occupational Stress and Well Being*, 5, 61-98. [https://doi.org/10.1016/s1479-3555\(05\)05002-x](https://doi.org/10.1016/s1479-3555(05)05002-x)

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). McGrawHill.

Hill, P., & Hood Jr, R. (1999). *Measures of Religiosity*. Religious Education Pr.

Hill, P. (2005). *Measurement in the Psychology of Religion and Spirituality: Current Status and Evaluation*. In R. Paloutzian, & C. Park (Eds.). New York, NY, US: Guilford Press.

Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional* (Séptima ed.). Mc Graw Hill.

Kalliath, P., & Kalliath, T. (2013, August 19). Work– Family Conflict and Its Impact on Job Satisfaction of Social Workers. *British Journal of Social Work*, 1-19. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct125>

Karakas, F. (2010). Spirituality and performance in organizations: a literature review. *Journal of Business Ethics*, 94(1), 89-106. Retrieved from <https://doi.org/10.1007/s10551-009-0251-5>

Kinjerski, V., & Skrypnek, B. J. (2006). Measuring the Intangible: Development of the Spirit at Work Scale. *Sixty-Fifth Annual Meeting of the Academy of Management*, (pp. 1-16). Atlanta, GA.

Koenig, H. G., & Büsing, A. (2010). The Duke University Religion Index (DUREL): A Five-Item Measure for Use in Epidemiological Studies. *Religions*, 78-85.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación*. Mc Graw Hill.

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., C.W. de Vet, H., & Van der Beek, A. J. (2014). Construct Validity of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(3), 154-171. <https://doi.org/10.1037/e577572014-108>

Kossek, E. E., & Ozeki, C. (1998). Work–family conflict, policies, and the job–life satisfaction relationship: A review and directions for organizational behavior–human resources research. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 139-149. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.83.2.139>

Kras, E. S. (2001). *Administración Mexicana en Transición*. Iberoamérica S. A. de C.

Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1-55.

Lynn, M. L., Naughton, M. J., & VanderVeen, S. (2008). Faith at Work Scale (FWS): Justification, Development, and Validation of a Measure of Judeao-Christian Religion in the Workplace. *Journal of Business Ethics*. <https://doi.org/10.1007/s10551-008-9767-3>

MalikehBeheshtifar, & Zare, E. (2013). Effect of Spirituality in workplace on Job Performance. *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*, 5(2), 248-254.

Malone, M. D., Hartman, S. J., & Payne, D. (1998). Religion in the Workplace: Religious Activities on the Job. *Labor Law Journal*.

Maristany, J. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (Segunda ed.). Pearson Educacion.

McDonald, R. P., & Ringo Ho, M.-H. (2002). Principles and Practice in Reporting Structural Equation Analyses. *Psychological Methods*, 7, 64-82. <https://doi.org/10.1037//1082-989x.7.1.64>

Mendoza, J. E. (2004). Productividad del trabajo en la industria maquiladora del norte de México: un análisis de convergencia. *EconoQuantum*, 1(1), 57-82. <https://doi.org/10.18381/eq.v1i1.186>

Miller, D. W. (2006). *God at Work: The History and Promise of the Faith at Work Movement*. Oxford University Press.

Milliman, J., Czaplewski, A. J., & Ferguson, J. (2003). Workplace spirituality and employee work attitudes. An exploratory empirical assessment. *Journal of Organizational Change Management*, 16(4), 426-447. <https://doi.org/10.1108/09534810310484172>

Muñzuri, G. (2005). *Satisfacción de los trabajadores mexicanos de línea, en maquiladoras coreanas, japonesas y estadounidenses, establecidas en Baja California*. Tesis Doctoral, Cetys Universidad.

Myint, S. (2013). *Application of Structural Equation Modeling in Educational Research and Practice*. Netherlands: Sense Publisher.

Omar, A., & Florencia Urteaga, A. (2010). El impacto de la cultura nacional sobre la cultura organizacional. *V. 9(ISSN 1657-9267)*, No.1, 79-92. Bogotá, Colombia: Universidad Psicología.

Ozeki, C., & Ernst Kossek, E. (1999). Bridging the work-family policy and productivity gap; a literature review. *Community, Work & Family*, 2(1). <https://doi.org/10.1080/13668809908414247>

Pérez Santiago, J. A. (2007). Estudio exploratorio sobre el tema de la espiritualidad en el ambiente laboral. *Anales de psicología*, 23(1), 137-146.

Petchsawanga, P., & Duchon, D. (2012). Workplace Spirituality, Meditation, and Work Performance. *Journal of Management, Spirituality & Religion*, 9(2), 189- 208. <https://doi.org/10.1080/14766086.2012.688623>

Reave, L. (2005). Spiritual values and practices related to leadership effectiveness. *Elsevier*, 16, 655-687. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2005.07.003>

Rego, A., & Pina e Cunha, M. (2008). Workplace spirituality and organizational commitment: an empirical study. *Journal of Organizational Change Management*, 21(1), 53-75. <https://doi.org/10.1108/09534810810847039>

Riquelme Orellana, E., Rojas Habibe, A., & Jiménez Figueroa, A. (2012). *Equilibrio trabajo-familia, apoyo familiar, autoeficacia parental y funcionamiento familiar percibidos por funcionarios públicos de Chile*. NB - Núcleo Básico de Revistas Científicas Argentinas del CONICET, XV (18).

Robbins, S. P., & DeCenzo, D. A. (2008). *Fundamentals of Management*. Pearson.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15 ed.). Pearson.

Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. Prentice-Hall.

Rodríguez, M., & Ramírez, P. (2004). *Psicología del mexicano en el trabajo*. Mexico D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

SHRM. (2008). *Religion and Corporate Culture. Accommodating Religious Diversity in the Workplace*. Society for human resource management.

Soto Nogueira, L. (2010). *La calidad y la cultura en empresas maquiladoras*. CULCyT.

Sprung, J., Sliter, M., & Jex, S. (2012). Spirituality as a moderator of the relationship between workplace aggression and employee outcomes. *Elsevier*, 53, 930-394. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2012.06.011>

Tsushima, Y. (2010). *Aumento de la Productividad en la Industria de Televisores en México: Papel de las Empresas Japonesas y su Influencia*. En E. Rey Tristán, & P. Calvo González (Ed.), XIV Encuentro de Latinoamericanistas Españoles: Congreso internacional (págs. 3040-3058). Santiago de Compostela, España: HAL Archives-Ouvertes.

Ullman, J., & Bentler, P. (2003). *Handbook of Psychology*. Structural Equation Modeling. John Wiley & Sons, Inc.

Valdés Flores, P. (Mayo de 2001). *La percepción de supervisores y subordinados respecto a la relación del Liderazgo con la satisfacción en el trabajo y la productividad*. Tijuana, B.C., México: Centro de Enseñanza Técnica y Superior. Cetys Universidad.

Van Buren III, H. J. (1995). Work and religious faith: How people of faith relate to their employers. *International Journal of Value-Based Management*, 8(3), 279-288. <https://doi.org/10.1007/bf00942840>

Walker, A. G. (2013). The Relationship between the Integration of Faith and Work with Life and Job Outcomes. *Journal of Business Ethics*, 112(3), 453-461. <https://doi.org/10.1007/s10551-012-1271-0>

Weisman, C. S., & Teitelbaum, M. A. (1987). The Work-Family Role System and Physician Productivity. *Journal of Health and Social Behavior*, 28, 247-257. <https://doi.org/10.2307/2136844>

Willis, T. A., O'Connor, D. B., & Smith, L. (2008). Investigating effort-reward imbalance and work-family conflict in relation to morningness-eveningness and shift work. *An International Journal of Work, Health & Organisations*, 22(2), 125-137. <https://doi.org/10.1080/02678370802180558>

Apéndice 1. Instrumento de recolección de datos. Variable Familia.

Dimensions de conflicto familia trabajo	No	Enunciados	Respuesta				
			Muy desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	
Conflictivo entre <i>tiempo</i> en el trabajo y la familia	F1	El tiempo que dedico a mi trabajo, me impide participar en los quehaceres y actividades de mi hogar.	1	2	3	4	5
	F2	El tiempo que disfruto con mi familia regularmente causa que no invierta tiempo en actividades del trabajo que puedan ayudarme en mi desarrollo laboral.	1	2	3	4	5
	F3	No puedo participar en tiempo extra ni apoyar los planes de producción debido a que debo dedicar ese tiempo a mis responsabilidades familiares.	1	2	3	4	5
Conflictivo basado entre <i>estrés</i> en el trabajo y la familia	F4	Cuando llego a casa del trabajo, normalmente estoy cansado para realizar actividades con mi familia.	1	2	3	4	5
	F5	Debido a problemas en mi casa, normalmente estoy preocupado o con angustia en el trabajo.	1	2	3	4	5
Conflictivo basado en <i>comportamiento organizacional</i> con la familia y el trabajo	F6	Siento que en el trabajo hay poca preocupación por mí y mi familia, lo que me hace sentir poco valorado y desanimado en el trabajo.	1	2	3	4	5
	F7	Si no me permiten ausentarme en horarios de trabajo para atender asuntos de emergencia relacionados con mi familia me hace sentir no valorado y me desmotiva.	1	2	3	4	5

Apéndice 2. Instrumento de recolección de datos. Variable religión.

Dimensiones de religión	No	Enunciados	Respuesta				Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
			Muy desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo			
Relación y Religiosidad	R1	Me considero una persona religiosa	1	2	3	4	4	5	5
	R2	Trato de llevar mi religión y mis creencias hacia todos los aspectos de mi vida.	1	2	3	4	4	5	5
R3	Siento que Dios me fortalece para hacer buenas cosas en el trabajo.	1	2	3	4	4	5	5	5
Significado y religiosidad	R4	Creo que Dios quiere que desarrolle mis habilidades y talento en el trabajo.	1	2	3	4	4	5	5
	R5	Mi fe en Dios me ayuda a lidiar con situaciones difíciles en el trabajo.	1	2	3	4	4	5	5
R6	Persigo la excelencia en mi trabajo debido a mi fe en Dios.	1	2	3	4	4	5	5	5
Comunidad / generosidad y religiosidad	R7	Debido a mi fe en Dios, aprecio a las personas que trabajan conmigo	1	2	3	4	4	5	5
	R8	Debido a mi fe en Dios, cuando estoy solo y con mis compañeros, me comporto de forma correcta en mis labores en el trabajo.	1	2	3	4	4	5	5
R9	Debido a mi fe en Dios, ayudo a mis compañeros en cuestiones de trabajo.	1	2	3	4	4	5	5	5

Apéndice 3. Instrumento de recolección de datos. Variable espiritualidad.

Dimensiones de Espiritualidad	No	Enunciados	Respuesta				
			Muy desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Relación <i>conciencia espiritual (propósito)</i> del trabajo	E1	Sé cuál es el significado y propósito de trabajar	1	2	3	4	5
	E2	Mi trabajo me ayuda a cumplir las misiones que tengo en la vida	1	2	3	4	5
Relación <i>Sentimiento espiritual (Bienestar)</i> del trabajo	E3	Me siento agradecido de tener un trabajo como el mío	1	2	3	4	5
	E4	Frecuentemente disfruto al máximo mi trabajo	1	2	3	4	5
Relación <i>compañerismo espiritual (Interconexión)</i> del trabajo	E5	Acepto que nuevos miembros en el trabajo sean parte de mi círculo laboral y trabajemos como una hermandad	1	2	3	4	5
	E6	Siento una verdadera confianza y conexión personal con mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5

Apéndice 4. Instrumento de recolección de datos. Variable desempeño.

Dimensiones de desempeño	No	Pregunta	Respuesta				Muy de acuerdo
			Muy desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	
Trabajo	D1	Me encuentra ocupado en mis tareas durante la mayor parte de mi jornada de trabajo	1	2	3	4	5
	D2	Considero que mi trabajo es interesante y no aburrido	1	2	3	4	5
	D3	Me toma demasiado tiempo realizar mis tareas	1	2	3	4	5
	D4	Siempre mantengo el mismo ritmo de trabajo	1	2	3	4	5
	D5	El tiempo de mi jornada laboral es suficiente para finalizar las actividades y tareas que tengo asignadas	1	2	3	4	5
Condiciones personales	D6	Por cuestiones ajenas y sin mi intención suelo faltar al trabajo	1	2	3	4	5
	D7	Por cuestiones ajenas y sin mi intención suelo llegar tarde a mi trabajo	1	2	3	4	5
	D8	Propongo ideas para mejorar los procesos de la empresa	1	2	3	4	5
	D9	Me considero responsable y dedicado con las tareas que me son asignadas	1	2	3	4	5
	D10	Acepto los puntos de vista de mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
Trabajo de grupo	D11	Considero que en mi trabajo suelen llamar la atención con frecuencia por tareas mal realizadas	1	2	3	4	5
Característica Organizacional	D12	La capacitación que recibo me permite hacer mejor mi trabajo	1	2	3	4	5