

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: **ERIKA ESTEFANÍA NIETO HIDALGO**, con **CC. 172546098-2**, autora del trabajo de graduación intitulado: **“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CENTRAL TÉCNICO, EN EL AÑO 2017”**, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**, en la Facultad de **Psicología**.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, noviembre 2017

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Erika Nieto Hidalgo', written over a horizontal line.

ERIKA ESTEFANÍA NIETO HIDALGO

CC. 172546098-2



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGA
ORGANIZACIONAL

ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL
COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CENTRAL TÉCNICO, EN EL AÑO 2017

ERIKA ESTEFANÍA NIETO HIDALGO

DIRECTORA: Mtr. MARÍA VERÓNICA GARCÍA OQUENDO

Quito, 2017

DEDICATORIA

A Dios por guiarme en cada paso que doy, ya que gracias a él he logrado alcanzar mis metas y mis sueños.

A mi madre que siempre será mi ejemplo de lucha y constancia, gracias mami por enseñarme que nunca debo rendirme, este logro es tuyo también.

A mi abuelita por ser esa segunda madre que desde pequeña ha cuidado de mí, gracias mami por tus cuidados y amor incondicional.

A mi hermana por ser mi compañera de aventuras y mi mejor amiga, gracias por estar siempre a mi lado y llenar de alegría mi vida.

A mis tíos Carlos, Patricio y Orlando que han sido un gran apoyo en la vida de mi hermana y mía, gracias por su cariño y por ser incondicionales para nosotras.

A mis amigos de universidad, con quienes compartí vivencias y momentos que siempre llevaré en mi corazón.

Tabla de Contenidos

RESUMEN EJECUTIVO.....	- 6 -
INTRODUCCIÓN.....	- 8 -
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.....	- 9 -
1. Título:	- 9 -
2. Justificación.....	- 9 -
3. Planteamiento del Problema.....	- 10 -
4. Objetivos	- 12 -
4.1 General	- 12 -
4.2 Específicos	- 12 -
5. Hipótesis	- 12 -
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	- 15 -
2.1 Marco referencial	- 15 -
2.2.1 Satisfacción laboral	- 17 -
2.2.1.1 Definición.....	- 17 -
2.2.1.2 Teoría de satisfacción laboral.....	- 19 -
2.2.1.2.1 Teoría de los dos factores	- 19 -
2.2.1.2.2 Factores de higiene o extrínsecos	- 19 -
2.2.1.2.3 Factores motivadores o intrínsecos.....	- 19 -
2.2.1.3 Factores que inciden en la Satisfacción laboral	- 20 -
2.2.1.4 Importancia de la satisfacción laboral	- 21 -
2.2.1 Compromiso organizacional	- 22 -
2.2.1.1 Definición.....	- 22 -
2.2.1.2 Teoría de los tres componentes del compromiso organizacional.....	- 24 -
2.2.1.2.1 Compromiso afectivo	- 24 -
2.2.1.2.2 Compromiso de continuación	- 24 -

2.2.1.2.3	Compromiso normativo	- 24 -
2.2.1.3	Teoría Contemporánea de Compromiso Organizacional	- 25 -
2.2.1.4	Importancia del compromiso organizacional	- 27 -
2.2.2	Relación de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional.....	- 27 -
2.2.2.1	Investigaciones sobre la relación entre Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional	- 27 -
2.3	Marco conceptual.....	- 30 -
CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO		- 31 -
3.1	Alcance	- 31 -
3.2	Diseño	- 31 -
3.3	Muestra	- 31 -
3.4	Fuentes de Información.....	- 31 -
3.5.	Escalas Utilizadas	- 36 -
3.5.1	Instrumentos de medición de satisfacción laboral	- 36 -
3.5.2	Medición del compromiso organizacional.....	- 38 -
CAPÍTULO 4: RESULTADOS		- 40 -
4.1.	Presentación y análisis de resultados	- 40 -
4.1.1	Informe solicitado por la institución.....	- 40 -
4.2.	Contraste de Hipótesis	- 52 -
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		- 58 -
6.	BIBLIOGRAFÍA	- 63 -

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Operacionalización	-15-
Tabla N° 2: Matriz Metodológica	-35-
Tabla N°6: Correlación de las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional.....	-56-
Tabla N°7: Correlación de los factores de satisfacción laboral y compromiso organizacional.....	-57-

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Niveles de Satisfacción Laboral.....	-41-
Figura N° 2 : Pregunta 6, Satisfacción con las prestaciones.....	-42-
Figura N° 3 : Pregunta 13, Satisfacción con las prestaciones.....	-43-
Figura N° 4 : Pregunta 14, Satisfacción con las prestaciones.....	-43-
Figura N° 5 : Pregunta 15, Satisfacción con las prestaciones.....	-44-
Figura N° 6 : Pregunta 25, Satisfacción con las prestaciones.....	-44-
Figura N° 7 : Pregunta 8, Satisfacción con las prestaciones.....	-45-
Figura N°8 : Pregunta 9,Satisfacción con el ambiente.....	-45-
Figura N°9 : Pregunta 10,Satisfacción con el ambiente.....	-46-
Figura N°10 : Pregunta 11,Satisfacción con el ambiente.....	-46-
Figura N°11 : Pregunta 21,Satisfacción con el ambiente.....	-46-

Figura N°12 :Niveles de Compromiso Organizacional.....	-47-
Figura N°13: Pregunta 26,Compromiso Afectivo.....	-48-
Figura N°14: Pregunta 27,Compromiso Afectivo.....	-49-
Figura N°15: Pregunta 28,Compromiso Afectivo.....	-49-
Figura N°16: Pregunta 29,Compromiso Afectivo.....	-50-
Figura N°17: Pregunta 30,Compromiso Afectivo.....	-51-
Figura N°18: Pregunta 31,Compromiso Afectivo.....	-52-

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Cuestionario de satisfacción laboral s20/23.....	-70-
Anexo N° 2: Escala de Compromiso Organizacional.....	-72-

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad son varias las organizaciones que han sentido la necesidad de estudiar, motivar, desarrollar y retener a sus clientes internos, es decir a sus colaboradores, es por esta razón que a medida que las organizaciones han ido innovando a nivel tecnológico, financiero o de mercado, también han buscado gestionar al capital humano que es una de las estructuras importantes dentro de una organización. La presente investigación, se enfoca en el análisis de dos variables la de Satisfacción Laboral y la de Compromiso Organizacional.

El objetivo principal de este trabajo se enfoca en determinar la relación existente entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, mediante el diagnóstico actual de los colaboradores de la institución, las diversas teorías que giran en torno a estas variables, la utilización de instrumentos de medición adecuados y la generación de recomendaciones de acuerdo con los problemas detectados.

Así mismo resulta importante mencionar que para la realización de esta investigación se manejó como muestra a 126 colaboradores a los cuales se les aplicó dos instrumentos de medición, en el caso de la variable de satisfacción laboral el S20/23 de Meliá y Peiró y la escala de compromiso de Meyer y Allen para medir la variable de compromiso organizacional.

Al finalizar la investigación los resultados más relevantes fueron que el personal que labora en la institución de 15 años en adelante demuestran tener un nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional mayor a los colaboradores que prestan servicio por menos años. De igual manera se evidenció que existe cierto grado de inconformidad respecto de las remuneraciones percibidas.

En conclusión y una vez finalizada la investigación se confirma la hipótesis central de este trabajo la misma que determina que existe una relación moderada entre las dos variables analizadas.

EXECUTIVE SUMMARY

At present there are several organizations that have felt the need to study, motivate, develop and retain their internal customers, that is to say their employees, it is for this reason that as organizations have been innovating at the technological, financial or also seek to manage human capital, which is one of the important structures within an organization. The present research focuses on the analysis of two variables: Work Satisfaction and Organizational Commitment.

The main objective of this work is to determine the relationship between job satisfaction and organizational commitment, through the current diagnosis of the collaborators of the institution, the various theories that revolve around these variables, the use of adequate measurement instruments and the generation of recommendations according to the problems detected.

Likewise, it is important to mention that for the accomplishment of this research, 126 employees were used as a sample, to which two instruments of measurement were applied, in the case of the variable of job satisfaction the S20 / 23 of Meliá and Peiró and the scale of Meyer and Allen's commitment to measure the organizational commitment variable.

At the end of the investigation the most relevant results were that the staff working in the institution from 15 years onwards demonstrate a higher level of job satisfaction and organizational commitment to the collaborators who provide service for less years. Likewise, it was evidenced that there is some degree of disagreement regarding the remuneration received.

In conclusion and once the research is completed, the central hypothesis of this work is confirmed, which determines that there is a moderate relationship between the two variables analyzed.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación surgió a raíz de que en la actualidad en la institución en donde se realizó este estudio y mediante entrevistas al señor rector y a los colaboradores del establecimiento educativo se logró detectar que varios de los trabajadores contaban con un índice de insatisfacción con ciertos factores y bajo desempeño laboral.

Mediante este estudio se analizó la relación de dos variables muy influyentes en el ámbito organizacional y se diagnosticó la situación actual de las mismas en la institución.

Por lo cual, el primer capítulo de este estudio es introductorio y se centra en explicar a profundidad la justificación y viabilidad del tema, así mismo se plantean los objetivos que guiaron el estudio y la hipótesis central de la investigación.

El segundo capítulo es un sustento teórico de las diferentes teorías que giran en cuanto a las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional, de igual forma se mencionan varios estudios sobre estas variables. Como tercer capítulo se encuentra el marco metodológico, en el cual se especifica la población analizada y la metodología utilizada para esta investigación. El cuarto capítulo contiene los resultados obtenidos de toda la investigación y la comprobación de la hipótesis central. Finalmente, en el capítulo cinco se exponen las conclusiones y recomendaciones del estudio.

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1. Título: Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico, en el año 2017.

2. Justificación

Las variables de satisfacción y compromiso organizacional han sido estudiadas por diversas empresas ya que, estas influyen de forma directa en el desempeño de los colaboradores. Según Barraza y Ortega (2009, citado en Dipp, Tena, & Villanueva, 2010, pág.119) estas variables se encuentran interrelacionadas y desempeñan un papel fundamental en las organizaciones, debido a que genera en los colaboradores un esfuerzo positivo para la realización de las funciones que le deleguen.

Por esta razón en el Instituto Tecnológico Superior Central Técnico es de suma importancia el estudio de las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional, puesto que según la entrevista realizada al rector de la institución este menciona que se evidencia un bajo nivel de motivación y desempeño en los colaboradores, lo cual provoca que exista bajo desempeño del personal, falta de apoyo para alcanzar los objetivos empresariales, un nivel de ausentismo alto, entre otros factores.

Con esta investigación el beneficiario directo será la Institución y sus colaboradores, ya que se les otorgará propuestas y herramientas para mejorar el nivel de satisfacción laboral, su desempeño y los índices de desvinculación. Además, existirían beneficios para la investigadora, debido a que esta investigación sería la base de su disertación, lo que le permitirá obtener el título de psicóloga organizacional.

En cuanto a la metodología que se usará para la investigación se encuentran cuestionarios, los mismos que permitirán recolectar la información necesaria para conocer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la institución educativa y saber si influye o se relaciona con el compromiso organizacional de los mismos.

Los resultados esperados de esta investigación son: conocer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la institución educativa, encontrar si esta guarda alguna relación con el compromiso organizacional y generar recomendaciones de mejora ante los resultados que se obtengan al momento de finalizar la investigación.

Por último, esta investigación es factible de realizar, puesto que cuenta con la aprobación de la institución y la colaboración de los trabajadores para realizar la aplicación de los cuestionarios.

3. Planteamiento del Problema

En el mundo organizacional es importante y necesario lograr combinar de manera efectiva las nuevas tecnologías y el capital humano, con el fin de lograr eficiencia, eficacia y efectividad en las empresas y sus colaboradores. Por esta razón la satisfacción laboral en el ámbito organizacional constituye una variable que por lo general se la puede relacionar con la productividad, dada la idea que los empleados con alto nivel de satisfacción son más productivos que los insatisfechos. Pero cabe mencionar que la satisfacción laboral constituye una actitud general del individuo hacia su puesto de trabajo y no una conducta, (Robbins, 2004, pág. 63).

De igual manera el compromiso organizacional juega un papel fundamental en el desarrollo de las organizaciones, puesto que esta variable hace referencia al grado en el que un empleado se identifica con la organización específica y con sus metas, además su deseo por quedarse en ella como integrante, (Amorós, 2007, pág. 73).

Diversos estudios enfocados en satisfacción laboral y compromiso organizacional arrojan resultados que demuestran la importancia de estas dos variables, cómo por ejemplo los estudios realizados en Wester Electric Company en el año 1927, los mismos que muestran diversos aspectos que en los colaboradores representaban insatisfacción laboral y como al dar una solución a los mismos lograron mejorar las relaciones humanas, permitiendo que el nivel de compromiso, desempeño y satisfacción mejoren. (García, 2010)

Sin embargo, la situación en la que se encuentran los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico en la actualidad demuestra que tanto la satisfacción laboral y el compromiso organizacional representan una problemática a trabajar, debido a que los colaboradores de esta institución deciden desvincularse de la misma o muchos de ellos mencionan que realizan su trabajo por el simple hecho de necesitar un ingreso económico. (Rosero, 2017)

Por esta razón, si el problema persiste en la institución los colaboradores no presentarán un desempeño adecuado, de igual manera se evidenciará desmotivación, alta desvinculación y poco compromiso hacia la organización.

Con la presente investigación se quiere conocer los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico y a la vez analizar cómo la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso que los empleados tienen hacia esta institución, todo esto con el fin de generar recomendaciones y otorgar herramientas que ayuden a mejorar estas problemáticas.

La pregunta de investigación que guiará este estudio es si la satisfacción laboral y el compromiso organizacional guardan alguna relación entre sí y a la vez cómo estas dos variables influyen en los colaboradores de la institución.

4. Objetivos

4.1 General

Determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, para la generación de acciones de mejora.

4.2 Específicos

- ❖ Diagnosticar la situación actual en la que se encuentran los colaboradores de esta institución en cuanto a satisfacción laboral y de compromiso organizacional.
- ❖ Establecer las principales teorías y modelos relacionados con la satisfacción y compromiso organizacional.
- ❖ Analizar comparativamente los instrumentos de medición de satisfacción laboral y compromiso organizacional.
- ❖ Generar recomendaciones de mejora en el ámbito de satisfacción laboral y compromiso organizacional en la institución.

5. Hipótesis

HI: La satisfacción laboral y el compromiso organizacional tienen relación positiva.

Tabla 1. Operacionalización

Variable	Concepto	Dimensión	Técnicas	Instrumentos	Indicadores
Satisfacción Laboral	Actitud general del individuo hacia su puesto de trabajo, por lo cual esta representa una actitud y no una conducta. (Robbins, 2004)	Ambiente laboral. Motivación. Salario. Condiciones de trabajo.	Cuestionario	S20/23 de los autores Meliá Peiró (1989), cuenta con 23 items los mismos que se dividen en 5 grandes factores que son: (1) Satisfacción con la supervisión; (2) Satisfacción con el ambiente físico; (3) Satisfacción con las prestaciones recibidas; (4) Satisfacción intrínseca del trabajo, y; (5) Satisfacción con la participación. Posee un nivel de fiabilidad 0,88 y una correlación de 0,92 con la versión más larga del S4 / 42.	Porcentaje de encuestados
	Grado en el que un	Oportunidades de	Cuestionario	Cuestionario de Compromiso	Porcentaje de encuestados

<p>Compromiso Organizacional</p>	<p>empleado se identifica con la organización específica y con sus metas, además su deseo por quedarse en ella como integrante. (Amorós, 2007).</p>	<p>Crecimiento. Sentimientos de pertenencia.</p>		<p>Organizacional de los autores Meyer y Allen (1991), consta de 18 ítems que miden 3 componentes: (1) Componente Afectivo, (2) Componente de Continuidad, (3) Componente Normativo. Posee una fiabilidad de 0,9.</p>	
---	---	--	--	---	--

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1 Marco referencial

Las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional han sido investigadas y estudiadas de manera separada y por lo general con el fin de determinar el desempeño de los colaboradores dentro de una organización. Como por ejemplo el estudio realizado a los trabajadores de las ferias libres de México, en donde se encontró una correlación alta entre satisfacción y desempeño laboral, (Chiang & Ojeda, 2011). Así mismo se demostró una relación positiva entre compromiso organizacional y desempeño laboral, en la investigación realizada en un hospital público de México, (Pérez, 2013).

Pero varias investigaciones demuestran que estas variables guardan una estrecha relación y que al estudiarlas de manera conjunta influyen en varios factores como motivación, desempeño, clima, cultura organizacional, entre otras. Un claro ejemplo es la investigación realizada a trabajadores de los juzgados de España en donde se estudiaron las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional y cuyo resultado arrojó una correlación positiva entre estas variables, (Zurita, y otros, 2014).

Existen antecedentes teóricos que sustentan la investigación a realizar, como por ejemplo la disertación de Pamela Frías (2014), sobre “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”, la misma que arroja resultados de compromiso organizacional (77%) y satisfacción laboral (92%) alto, pese a esto se evidenció en dicha investigación un nivel de desvinculación elevada, debido a que no existían programas de desarrollo profesional.

En dicha investigación la autora realiza un diseño de posibles soluciones ante los resultados obtenidos, por lo cual menciona que para lograr que los colaboradores pertenecientes a la generación Y permanezcan dentro de la organización debe existir planes de motivación que sean atractivos y logren mantener o aumentar el nivel de satisfacción y compromiso organizacional.

Así mismo otro estudio realizado en la Universidad de Autónoma Metropolitana en el año 2005 muestra que al aumentar la satisfacción laboral en los empleados, el compromiso organizacional aumenta. Esta investigación utilizó la correlación lineal de Pearson y arrojó un resultado de 0,59, lo cual provoca que exista una relación positiva y moderada entre las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional, (Díaz & Quijada, 2005).

Por último, el estudio realizado en las organizaciones Rioverde, S.L.P, donde de igual manera se investigó la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores y en el cual mediante encuestas se logró demostrar la existencia de la relación de las dos variables antes mencionadas. En el caso de esta investigación también se tomaron en cuenta variables sociodemográficas, (Sánchez, Recio, Avalos, & Gonzáles, 2013).

Dentro de la Institución en la cual se aplicará la presente investigación y dadas las investigaciones anteriormente mencionadas sobre satisfacción y compromiso organizacional, se quiere lograr identificar como las dos variables se interrelacionan, el nivel actual en ambas y establecer recomendaciones para favorecer a la institución.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Satisfacción laboral

2.2.1.1 Definición

La satisfacción laboral constituye una variable organizacional de suma importancia en las empresas, debido a que determina en gran medida el éxito o fracaso de las mismas, ya que al combinar las nuevas tecnologías y valorar el esfuerzo del capital humano que labora en la empresa permite a las organizaciones tener una mejor producción, contar con empleados motivados y comprometidos, incrementar el aspecto económico en la empresa, lograr las metas empresariales, entre otras ventajas.

Si bien es cierto esta variable constituye un pilar fundamental en una organización no siempre fue tomada como una prioridad y gracias a los estudios realizados por Elton Mayo en la empresa Western Electric Company se comenzó a estudiar esta variable y a darle la importancia debida (Guevara, 2011).

Los estudios de Elton Mayo fueron realizados en uno de los talleres de la compañía Western Electric debido a que la producción se veía afectada y no lograban subir sus niveles. Por lo cual Mayo y su grupo de investigadores al ver que los periodos de descanso de los trabajadores resultaban muy cortos, pidieron a las autoridades de la compañía que los varíen y de la misma manera otro factor a modificar fue la cooperación entre grupos de trabajo. Al implementar estas modificaciones con el paso del tiempo se comenzó a notar resultados positivos en cuanto a producción y motivación de los empleados. Pero el cambio más importante que se realizó en la compañía fue cuando los trabajadores fueron tratados por sus supervisores como elementos importantes para la organización y no como simples operarios con condiciones de trabajo no muy aceptables. Es decir, con esto se evidenció que al tratar

a los empleados como “seres humanos” y no como parte de la maquinaria de la empresa producían resultados positivos tanto para la empresa como para los colaboradores.

A partir de este estudio es cuando se comienza a generar un concepto de satisfacción laboral, el mismo que como lo menciona Mayo (1927, citado en Guevara, 2011, pág.7) se fundamenta en las actitudes que tienen los trabajadores producto de las condiciones y trato laboral, que como en el caso descrito anteriormente eran actitudes negativas que tenían los trabajadores producto de la administración impersonal que recibían.

Por esta razón es que varios autores como Robbins (2004) mencionan que la satisfacción laboral constituye una actitud general del individuo hacia su puesto de trabajo y no una conducta.

(Guevara, 2011) Por otra parte, e investigando más definiciones acerca de la satisfacción laboral otros autores como Locke (1976, citado en García, 2010) la definen como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, es decir ve a la satisfacción laboral desde un punto de vista emocional.

Al contrario, los autores Davis y Newstrom (2003, citado en Fuentes, 2012, pág.12) la definen como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Mencionan que es una mezcla de actitudes afectivas y sentimientos de agrado y desagrado hacia el trabajo.

Así mismo los autores Landy y Conte (2005), mencionan que la satisfacción laboral es una actitud positiva o estado emocional del trabajador que resulta de su experiencia laboral.

Basado en los conceptos antes mencionados se puede decir que la satisfacción laboral constituye una actitud positiva que tiene el empleado al experimentar condiciones de

trabajo adecuadas y sobre todo al sentirse una parte fundamental e importante de la organización.

2.2.1.2 Teoría de satisfacción laboral

2.2.1.2.1 Teoría de los dos factores

Esta teoría fue propuesta por Herzberg en el año de 1959, gracias a los estudios realizados a 200 trabajadores y en donde mencionó que la motivación laboral de las personas va a estar determinada por dos factores, el primero intrínseco y el segundo extrínseco, que permiten al individuo desarrollar satisfacción o insatisfacción ante cualquier situación.

2.2.1.2.2 Factores de higiene o extrínsecos

Este tipo de factores tiende a satisfacer las necesidades primarias de los individuos, es decir, estos factores hacen referencia al contexto del trabajo en el que se encuentran los empleados y que muchas veces generan insatisfacción en los mismos provocando que exista falta de motivación para la realización de sus tareas. Dentro de estos factores se encuentran las remuneraciones, el ambiente laboral, la seguridad, el status, condiciones de trabajo, supervisión, entre otros. (Gonzalez, 2006). Mientras que para Chiavenato (2000) estos factores son condiciones que afectan directamente al trabajador cuando está en su entorno laboral.

2.2.1.2.3 Factores motivadores o intrínsecos

Estos factores permiten que el individuo logre cubrir su necesidad de autorrealización. Son aquellos que influyen en el individuo para que su labor sea realizada eficazmente. (Gonzalez, 2006).

Mientras que para Chiavenato (2000) hace referencia al contenido del cargo, las tareas y deberes relacionados con el mismo que producen satisfacción en los colaboradores y como consecuencia una mayor producción. Dentro de estos factores se encuentran la motivación, valores, actitud y percepción.

Por esta razón y con lo descrito anteriormente esta teoría permite conocer que tanto factores internos como externos influyen en los colaboradores en su desempeño, motivación y satisfacción.

2.2.1.3 Factores que inciden en la Satisfacción laboral

Dentro de las organizaciones existen varios factores externos e internos que influyen de manera positiva o negativa en la satisfacción de los trabajadores y por ende en su desempeño. Entre los factores que más influencia tienen en la satisfacción laboral se encuentran:

- **Reto del trabajo:** es la naturaleza del trabajo, es decir, mientras un trabajo exija o permita a los colaboradores contar con una variedad de tareas, estos podrán hacer uso de sus habilidades y mostrar diversos talentos, lo cual se convierte en un determinante principal de la satisfacción laboral.
- **Sistemas de recompensas justas:** es decir que tanto los programas de ascensos, sistemas de salarios, entre otros deben ser considerados por los empleados como justos y equitativos.
- **Condiciones favorables del trabajo:** hacen referencia al espacio físico donde los empleados se desenvuelven. Al contar con un ambiente cómodo y adecuado permite que el empleado mejore su desempeño y su satisfacción aumente.

- **Reconocimiento laboral:** consiste en la aprobación o aprecio hacia un trabajo bien hecho.
- **Desarrollo laboral:** dentro de este factor se encuentran los planes de carrera que permiten a los colaboradores avanzar entre diferentes niveles. Se busca con este factor potenciar el desarrollo de los recursos humanos.
- **Autonomía:** permite que el colaborador tenga cierto grado de libertad al momento de programar su ritmo o utilización de las herramientas que le permitan agilizar el mismo.
- **Salario:** los sueldos, incentivos, bonificaciones o gratificaciones, constituyen una de las características que por lo general causa mayor insatisfacción entre los empleados.
- **Interacción con los miembros de trabajo:** responsabilidades compartidas y sentimiento de apoyo y ayuda en el grupo de trabajo.

2.2.1.4 Importancia de la satisfacción laboral

Como hemos podido observar con lo anteriormente descrito, la satisfacción laboral constituye en gran parte el éxito de una organización, por esta razón es considerada una variable de estudio significativa. Es importante mencionar los beneficios que trae consigo un nivel de satisfacción alto entre el capital humano de la organización, entre estos se encuentran:

- **Mayor productividad:** como lo menciona Fuentes (2012), un trabajador feliz es un trabajador productivo ya que, al contar con condiciones laborales óptimas, motivación y herramientas de trabajo adecuadas logra realizar su trabajo de manera eficiente y eficaz.

- **Menor índice de ausentismo:** varios estudios demuestran que los trabajadores insatisfechos muestran un índice de ausentismo alto, de la misma manera presentan continuos atrasos al trabajo, lo cual provoca que la producción se altere. Por esta razón al contar con trabajadores satisfechos no existirá índices de inasistencias altos.
- **Menor nivel de rotación:** como lo menciona Fuentes (2012), la satisfacción tiene una relación negativa más intensa con la rotación, debido a que los trabajadores deciden realizar un cambio voluntario de empleo por diversos factores sean estos internos o externos, por ejemplo, mejor salario, ambiente laboral adecuado, mejor clima laboral, entre otros.
- **Bienestar y salud del trabajador:** al contar con trabajadores con un nivel de satisfacción alto existirá bienestar psicológico, los índices de riesgos psicosociales serán menores, por ejemplo, en el caso del estrés, de igual manera el nivel de motivación será alto.
- **Personal más comprometido:** las empresas al buscar reforzar la satisfacción laboral entre sus colaboradores mediante encuestas de satisfacción o seguimientos de necesidades de sus trabajadores generarán en los empleados mayor compromiso con los objetivos empresariales, ya que sienten que la empresa se preocupa por ellos y una manera de retribución por parte de estos es llegar a conseguir esas metas.

2.2.1 Compromiso organizacional

2.2.1.1 Definición

El compromiso organizacional resulta ser una variable muy estudiada en las empresas, puesto que se relaciona mucho con los índices de rotación y ausentismo de los trabajadores. Como lo mencionan Navarro, Santillán y Bustamante (2007), el compromiso organizacional resulta ser un mecanismo importante dentro del área de Recursos Humanos, debido a que con base en esta variable se logra analizar como los colaboradores se identifican con los objetivos organizacionales, la lealtad empresarial y la vinculación de estos con su sitio de trabajo.

Pero resulta importante mencionar algunas de las definiciones que varios autores dan a esta variable, como, por ejemplo, Robbins y Judge (2009) que la definen como el grado en el que un empleado se identifica con la organización, con sus metas u objetivos empresariales y sobre todo desea mantenerse como miembro de la misma.

Por otro lado Meyer y Allen (1997, citado en Córdoba, s.f, pág,4) definen al compromiso organizacional como un estado psicológico que se origina a partir de la relación del colaborador y la organización donde este labora.

Al contrario para Becker (1960, citado en Juaneda y González, s.f, pág, 3591) “el compromiso surge cuando una persona, por la realización de inversiones para el mantenimiento de ciertos intereses, permanece con una consistente línea de actuación.”

Para Sheldon (1971, citado en Juaneda y González, s.f, pág, 3592) resulta ser “una actitud u orientación hacia la organización la cual vincula o anexiona la identidad de la persona a la organización.”

Es importante mencionar que el compromiso organizacional es una actitud que el empleado tiene hacia la organización donde trabaja y que se vuelve más estable con el tiempo a diferencia de la satisfacción laboral.

2.2.1.2 Teoría de los tres componentes del compromiso organizacional

Esta teoría fue desarrollada por Meyer y Allen en el año de 1997, la misma que busca integrar tanto la parte actitudinal como la conductual y donde se destacan tres tipos de estados psicológicos que implican la identificación de los colaboradores con la organización estos son: compromiso afectivo, de continuación y normativo. Cabe mencionar que estas dimensiones del compromiso organizacional surgen como resultado de varias experiencias laborales a las que están expuestos los trabajadores y que según cuales sean estas van afectar de manera diferente el comportamiento del colaborador hacia la organización.

2.2.1.2.1 Compromiso afectivo

Según Robbins y Judge (2009) este tipo de compromiso constituye una carga emocional y de valores que tiene el empleado hacia la organización. Por otro lado Ruiz de Alba (2013) define a esta dimensión como una congruencia entre los valores de la persona y los de la empresa. Es decir, el compromiso afectivo resulta ser un enfoque más emocional donde existen sentimientos de pertenencia y afecto hacia la organización.

2.2.1.2.2 Compromiso de continuación

Como lo mencionan Meyer y Allen (1997, citado en Fernandez, 2013, pág, 57) es un estado asociado a la necesidad económica de permanecer en la organización. Para Robbins y Judge (2009) resulta ser el valor económico con el cual el colaborador se siente comprometido con su empleador y su deseo por permanecer en la organización. Es decir los trabajadores se sienten comprometidos debido al sueldo que estos perciben y a los costos que acarriaría dejar la organización.

2.2.1.2.3 Compromiso normativo

Este tipo de compromiso se encuentra relacionado con la lealtad de los colaboradores hacia la empresa. Como lo menciona Robbins y Judge (2009) los colaboradores sienten esa obligación de permanecer en la organización ya sea por razones morales o éticas. Es decir los trabajadores se sienten más comprometidos a contribuir para que las metas organizacionales lleguen a cumplirse.

2.2.1.3 Teoría Contemporánea de Compromiso Organizacional

La teoría tridimensional propuesta por Meyer y Allen si bien es cierto es una de las teorías bases del Compromiso Organizacional ha ido evolucionando gracias a nuevos estudios y validaciones. Estudios que principalmente se han desarrollado en Brasil y donde mencionan que únicamente se considera como un tipo de compromiso al compromiso afectivo, ya que es el único que surge como consecuencia del nivel de satisfacción que un colaborador logra desarrollar hacia la empresa donde este labora, en términos generales podríamos decir que este tipo de compromiso se origina por un apego emocional del colaborador hacia su empresa.

Pero resulta importante mencionar que en la actualidad al compromiso de continuidad se lo conoce como atrincheramiento organizacional y al compromiso normativo como consentimiento organizacional. A continuación, se detallará cada uno de estos nuevos conceptos.

Las modificaciones al concepto de compromiso de continuidad propuesto por Meyer y Allen fueron realizadas por Carson, Carson y Bedeian en 1995, quienes efectuaron una modificación teórica al compromiso de continuidad, al cual lo denominaron atrincheramiento en la carrera y lo definen como una opción de continuar en la misma

línea profesional por falta de opciones o pérdidas de inversiones que se llegue a tener por abandonar la organización. Posterior a esta reforma y gracias al estudio continuo de diversos autores en el año 2008 es Bastos quien introduce el concepto de atrincheramiento en el ámbito organizacional y lo define como una conducta de necesidad de permanencia que desarrolla el trabajador hacia la organización donde este labora. Pero el concepto más reciente sobre atrincheramiento organizacional lo realiza Pinho en el año 2014, gracias a un estudio empírico realizado a un total de 268 trabajadores y donde menciona que un colaborador genera un vínculo de atrincheramiento organizacional al sentirse preso o escaso de alternativas que puedan mejorar tanto sus expectativas como sus necesidades. (Moreno, Bittencourt, & Okazaki, 2015)

Al analizar los conceptos anteriormente descritos podemos mencionar que el atrincheramiento organizacional resulta ser un vínculo generado por falta o escases de opciones que un colaborador llega a tener y cuya permanencia no resulta ser espontánea sino al contrario se origina producto de una necesidad.

En cuanto al consentimiento organizacional podemos mencionar que según Silva (2009, citado en Alves, Bittencourt, Dorea y Rodrigues, 2015, pág, 54) este se desarrolla cuando el colaborador tiene esa tendencia de obedecer a su superior jerárquico. Por esta razón este mismo autor menciona que el consentimiento organizacional cuenta con una estructura bifactorial, denominando al primer factor como obediencia ciega, el cual hace referencia a ese cumplimiento automático que un colaborador realiza según la orden dictada por su superior pese a que el trabajador se encuentre de acuerdo o no con la misma. Por último, al segundo factor lo denomina como aceptación íntima y hace referencia a la realización de las tareas u obligaciones marcadas por las normas establecidas en la organización. (Alves, Bittencourt, Dorea, & Rodrigues, 2015)

2.2.1.4 Importancia del compromiso organizacional

Las empresas hoy en día buscan potenciar a su capital humano creando herramientas útiles con el fin de provocar en sus colaboradores mayor compromiso, motivación y desempeño. Cabe recalcar que la variable de compromiso organizacional resulta ser muy estudiada, ya que permite a las empresas analizar y evaluar el grado de lealtad y vinculación que los empleados tienen con la organización donde laboran.

Por esta razón Bayona, Goñi, y Madorrán (2000) mencionan que al existir índices de compromiso organizacional elevado se fomenta la formación de equipos de trabajo, los trabajadores logran indentificarse con las metas y objetivos de la empresa permitiendo que sean fáciles y posibles de alcanzarlos, otra ventaja también es que los índices de rotación y ausentismo disminuyen.

Por otro lado Soberanes y De la Fuente (2009) indican que el compromiso organizacional al tener un impacto directo en las actitudes y conductas del trabajador permite que el colaborador acepte las metas, valores y cultura de la organización. Es decir los trabajadores con un alto nivel de esta variable se convierten en socios estratégicos para la institución donde trabajan.

2.2.2 Relación de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

2.2.2.1 Investigaciones sobre la relación entre Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional

Una vez realizado el análisis teórico de la satisfacción y el compromiso organizacional resulta evidente que las organizaciones cada vez se enfocan en realizar estudios sobre estas variables, debido al gran impacto que estas tienen sobre los colaboradores.

Resulta importante dentro de esta investigación mencionar algunos estudios previos que comprueben si existe o no relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Como primer estudio mencionaremos el realizado en empresas públicas por Mañas, Salvador, Boada, González, & Agulló (2007), cuyo tema fue: “La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional”, en esta investigación se analizaron tres variables: la satisfacción, el bienestar psicológico y el compromiso organizacional. Los resultados correlacionales demostraron que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional guardan una estrecha relación entre sí, puesto que el nivel de correlación fue de 0,40 entre estas dos variables, lo cual provoca que los empleados se sientan más comprometidos con la empresa siempre y cuando esta les brinde un nivel de satisfacción adecuado.

Otro estudio que demuestra que existe correlación entre las variables de satisfacción y compromiso es el realizado a los docentes de una universidad privada de Lima, donde los resultados arrojaron una correlación de 0,73 entre las dos variables. Así mismo y mediante el análisis de los resultados obtenidos se pudo evidenciar que los docentes de esta institución presentaron índices de satisfacción neutrales, al contrario, los niveles de compromiso organizacional demostraron ser mayores, debido a que gran parte de los colaboradores se sentían involucrados con el accionar y desarrollo de la universidad. (Marquina, 2013).

De la misma manera el estudio realizado en España y cuyo título es: Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada se logra evidenciar que los sujetos que puntuaron alto en la variable de satisfacción laboral también lo hicieron en la de compromiso organizacional, es decir existió una correlación de 0,41 entre estas dos variables. Resulta importante mencionar que en esta investigación se utilizaron los cuestionarios S20/23 para medir la satisfacción laboral y el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. (Zurita, y otros, 2014).

De acuerdo con las investigaciones anteriormente mencionadas se puede observar que si existe correlación entre las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional. Por lo cual se podría mencionar que la hipótesis central de esta investigación resultaría ser correcta.

2.3 Marco conceptual

Satisfacción Laboral: “actitud general de un individuo hacia su puesto de trabajo”, (Robbins, 2004, pág. 25).

Motivación: “procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo por conseguir una meta”, (Robbins, 2004, pág. 155).

Compromiso con la Organización: “grado en el que el empleado se identifica con una organización, sus metas y quiere seguir formando parte de ella”, (Robbins, 2004, pág. 72).

Compromiso Afectivo: “relación emocional de una persona con su organización”, (Newell, 2002, pág. 30).

Compromiso de Continuidad: “percepciones de una persona sobre los costes o riesgos asociados al abandono de su organización actual”, (Newell, 2002, pág. 30).

Compromiso Normativo: “es el grado en el cual un empleado se siente obligado con la organización y, como resultado de esta obligación, debe permanecer en ella,” (Aamodt, 2010, pág. 366).

CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Alcance

La presente investigación tuvo un alcance correlacional, ya que se quiso conocer si la satisfacción laboral guarda algún tipo de relación con el compromiso organizacional, para determinar si estas dos variables tenían alguna influencia en el desempeño y desvinculación de los colaboradores de la institución.

3.2 Diseño

La presente investigación fue transeccional correlacional, pues evalúa si existe alguna relación entre la satisfacción y compromiso organizacional en un momento específico.

3.3 Muestra

Para la ejecución de esta investigación al inicio se contaba con una población de N=221 personas de la cual se manejó como muestra el total de la población. Al finalizar el proceso de aplicación de encuestas se recabó únicamente 126. Se tomó en cuenta para esta investigación al personal administrativo y docente de la Institución, sin ningún criterio de exclusión.

3.4 Fuentes de Información

La presente investigación utilizó como fuente de información primaria la encuesta, ya que mediante la misma se quiso conocer los niveles de satisfacción, compromiso organizacional, género y edad de los colaboradores. De la misma forma como fuente de información secundaria se utilizó bibliografía de libros, artículos e investigaciones previas presentadas en modo de tesis.

Tabla 2. Matriz Metodológica

Objetivos	Descripción narrativa	Actividades	Metodología/ Técnicas
Objetivo General	Determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, para la generación de acciones de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación del coeficiente de Pearson. • Análisis de los datos obtenidos. 	<p>Técnica estadística.</p> <p>Análisis de datos numéricos.</p>
Objetivo Específico	Diagnosticar la situación actual en la que se encuentran los colaboradores de esta institución en cuanto a satisfacción laboral y de compromiso organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión del Instrumento. • Socialización del instrumento en la institución. • Firma del consentimiento informado con el rector de la institución. • Aplicación del 	<p>Cuestionario S20/23 S20/23 autores Meliá Peiró (1989).</p> <p>Cuestionario de Compromiso Organizacional de los autores Meyer y Allen (1997).</p>

		<p>instrumento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tabulación de los resultados • Elaboración del informe diagnóstico 	
Objetivo Específico	Establecer las principales teorías y modelos relacionados con la satisfacción y compromiso organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de fuentes bibliográficas. 	Revisión de bibliográfica y documental.
Objetivo Específico	Analizar comparativamente los instrumentos de medición de satisfacción laboral y compromiso organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de instrumentos de medición de satisfacción laboral y compromiso organizacional. • Comparación de los instrumentos identificados. • Elaboración de una matriz de comparación entre instrumentos. 	Análisis documental y bibliográfica de los instrumentos de medición.

Objetivo Específico	Generar recomendaciones de mejora en el ámbito de satisfacción laboral en la institución.	<ul style="list-style-type: none"> •Categorización de los problemas más importantes •Diseño de recomendaciones de mejora •Revisión de informes parciales. 	Análisis de resultados obtenidos de los cuestionarios.
----------------------------	---	--	--

Como primer punto para la realización de esta investigación se revisó fuentes bibliográficas sobre compromiso organizacional y satisfacción laboral, con el fin de tener un mayor conocimiento de estas variables. Así mismo se identificaron instrumentos de medición de satisfacción y compromiso laboral que hayan sido utilizados en otras investigaciones. Posterior a esto y con varios instrumentos seleccionados se procedió a realizar un análisis de cada uno por medio de una matriz de comparación donde se examinó los factores que cada instrumento evaluaba y el coeficiente de confianza que cada uno tenía.

Una vez escogidos los instrumentos estos fueron transcritos en Google forms, ya que la aplicación de los mismos se realizó vía mail a cada uno de los colaboradores. El 04 de mayo se realizó una reunión con el rector de la institución con la finalidad de sociabilizar los instrumentos que serían aplicados y definir a la población a la que se le va a evaluar. En esta reunión el rector mencionó que la aplicación no solo se realizaría a los

docentes de la institución sino también al personal administrativo, con el fin de tener un resultado global de los niveles de satisfacción y compromiso laboral de todo el personal.

El 11 de mayo se ingresó un oficio el mismo que contenía una carta dirigida al personal donde se explica el motivo de la aplicación del cuestionario y el consentimiento informado en el cual se detallaban los fines que la presente investigación tenía, el número de participantes y la explicación de los instrumentos que se aplicaron.

El 18 de mayo y mediante reunión con el rector de la institución se realizó la firma del consentimiento informado. De igual manera se envió vía mail la carta de invitación y explicación a todos los colaboradores de la institución. Así mismo y adjunto a la carta enviada al correo personal de cada trabajador se envió el formato de las encuestas realizadas en Google forms sobre compromiso y satisfacción laboral. Resulta importante mencionar que en el mail enviado por el señor rector este mencionó que todos los trabajadores debían llenar esta encuesta de forma obligatoria. El plazo estipulado para la elaboración de las encuestas fue de 5 días.

El martes 23 de mayo concluyó la aplicación de los instrumentos. Se obtuvo un total de 126 encuestas, cabe mencionar que la población total era de 221 colaboradores y pese a que el rector de la institución mencionó que la elaboración de esta encuesta era obligatoria únicamente la mitad de trabajadores participaron en la misma.

Una vez obtenidas las encuestas se procedió a realizar la tabulación de los datos. Posteriormente y con el resultado de cada factor de satisfacción laboral y compromiso organizacional se realizó el análisis correlacional mediante el coeficiente de Pearson con la finalidad de conocer si la hipótesis central de la investigación se cumplía.

Con todos los datos obtenidos se realizó un análisis de los mismos y se procedió a realizar un informe de diagnóstico con la finalidad de categorizar los problemas más importantes que se detectaron y efectuar un diseño de recomendaciones para estos problemas. Como punto final se realizó una revisión de los informes parciales antes de proceder a la entrega del diagnóstico a la institución.

3.5. Escalas Utilizadas

3.5.1 Instrumentos de medición de satisfacción laboral

Al realizar un análisis acerca de los diferentes cuestionarios que miden los niveles de satisfacción de los colaboradores se pueden encontrar: cuestionario S4/82, S20/23 y S10/12 elaborados por Meliá y Peiró y la escala general de satisfacción elaborada por Warr, Cook y Wall. A continuación, se describirán cada uno de los test mencionados.

El cuestionario S4/82 fue elaborado por los autores Meliá y Peiró, cuenta con 84 ítems que ayudan a una investigación detallada de todos los aspectos referentes a la satisfacción laboral de una empresa. Este cuestionario cuenta con un índice de fiabilidad de 0,95 y mide seis factores entre estos están: la satisfacción con la supervisión y la participación en la organización, la satisfacción con el ambiente físico de trabajo, la satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias, la satisfacción intrínseca del trabajo, la satisfacción con la remuneración y la satisfacción con las relaciones interpersonales (Meliá & Peiró, 1998).

De la misma manera los autores anteriormente mencionados crearon el cuestionario S20/23, que cuenta con 23 ítems permitiendo un análisis más ágil y global de la satisfacción laboral mediante la descripción de cinco factores importantes que son: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las

prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación. Cuenta con un nivel de fiabilidad de 0,88. (Meliá & Peiró, 1998).

Y la forma más breve el cuestionario S10/12 que contiene 12 ítems, los mismos que se enfocan en el estudio de tres factores fundamentales: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con las prestaciones recibidas. El nivel de fiabilidad de este cuestionario es de 0,88 al igual que el cuestionario S20/23. (Meliá & Peiró, 1998).

Por último, la escala de satisfacción desarrollada por Warr, Cook y Wall en el año 1979, que fue elaborada con el fin de facilitar el diagnóstico de los niveles de satisfacción laboral de forma corta, rápida y eficaz. Esta escala mide principalmente tres factores que son: satisfacción general, satisfacción extrínseca, satisfacción intrínseca y cuenta con un nivel de fiabilidad de 0.85.

Para la medición de la satisfacción laboral en esta investigación se utilizará el cuestionario S20/23, ya que cuenta con un índice de fiabilidad alto, permite un análisis ágil, útil, global y a pesar de tener 59 ítems menos a la versión original (S4/82), mantiene un índice de correlación alto con la versión larga. De la misma manera los cinco factores que mide el test resultan pertinentes y apropiados para el estudio y para la organización porque como lo mencionaba el rector de la institución en la entrevista inicial realizada muchos de los empleados muestran índices de insatisfacción con el ambiente de trabajo, bajo desempeño e incluso muchos de estos desean jubilarse lo más pronto posible, por esta razón este test va a permitir evaluar todas estas falencias de manera profunda.

3.5.2 Medición del compromiso organizacional.

Para la medición de la variable de compromiso organizacional se encontraron dos cuestionarios importantes, el primero la Escala Utrecht de Engagement de Schaufeli y Bakker y el segundo la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen, estos dos cuestionarios son los más utilizados para el análisis cuantitativo del compromiso organizacional.

La escala de Utrecht de Engagement fue desarrollada por Schaufeli y Bakker en el año 2003, cuenta con 17 ítems, un nivel de confiabilidad de 0,87 y mide tres principales variables estas son:

- Vigor: voluntad de dedicar esfuerzo de trabajo.
- Dedicación: involucramiento con el trabajo
- Absorción: concentración en la tarea.

Esta escala se fundamenta principalmente en que el bienestar de un colaborador se debe a la vinculación positiva que este tiene con su trabajo.

Al contrario, la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen fue desarrollada en 1991, se enfoca en tres tipos de compromiso, estos son: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. La escala cuenta con 18 ítems y un nivel de fiabilidad de 0.90, es importante mencionar que, en sus inicios, contaba con 24 ítems y en el año de 1993 fue modificado y reducida a 18 por Meyer, Allen y Smith.

Como lo menciona Montoya (2014), los ítems de este cuestionario son evaluados mediante una escala tipo Likert, que cuenta con 7 opciones de respuesta: (1) En total

desacuerdo, (2) En moderado desacuerdo, (3) En ligero desacuerdo, (4) Indiferente, (5) En ligero acuerdo, (6) En moderado acuerdo, (7) En total acuerdo.

Para la presente investigación se seleccionó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen debido a su fácil adaptabilidad ante cualquier escenario laboral, porque al manejar una escala de Likert resulta fácil su contestación y tabulación, por otro lado su nivel de validez resulta ser alto comparado con la primera escala lo que permite tener datos certeros.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS

4.1. Presentación y análisis de resultados

4.1.1 Informe solicitado por la institución.

Una vez concluida la aplicación de los cuestionarios de satisfacción laboral y compromiso organizacional se obtuvieron los siguientes resultados.

En la variable de satisfacción laboral se evaluaron cinco constructos importantes estos son: satisfacción intrínseca, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción con el ambiente, satisfacción con la supervisión y satisfacción con la participación. Los resultados de la evaluación de cada uno de estos componentes son presentados en la siguiente ilustración.

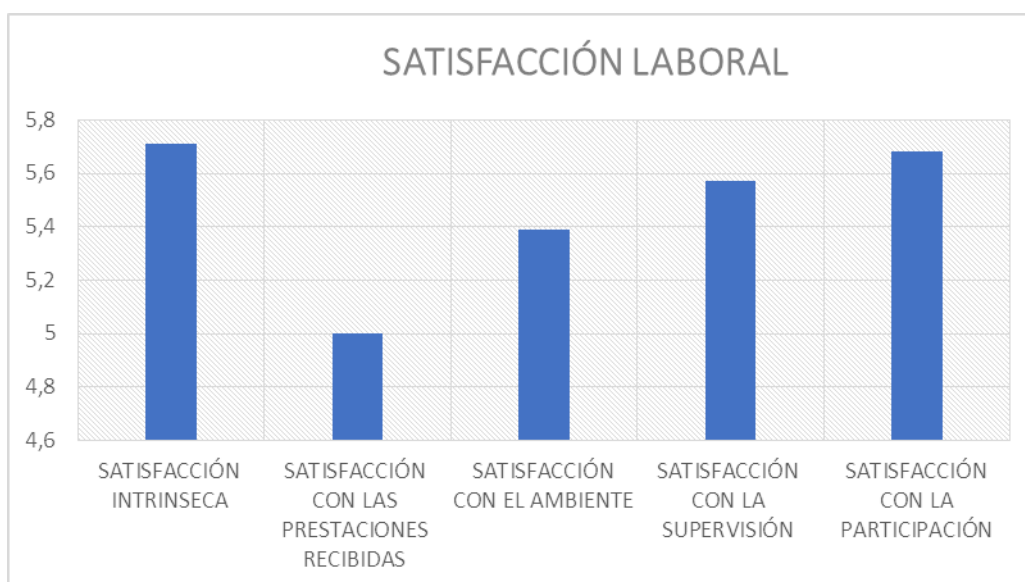


Figura 1. Niveles de Satisfacción Laboral

Como se logra identificar los factores que obtuvieron los puntajes más bajos fueron la satisfacción con las prestaciones recibidas y la satisfacción con el ambiente de trabajo. Realizando un análisis más detallado del primer factor podemos observar que dentro de la satisfacción con las prestaciones recibidas las preguntas que más bajo puntuaron son la satisfacción con el salario recibido y las oportunidades de ascenso brindadas por la institución a los trabajadores. A continuación, se detallan en gráficos de pasteles los porcentajes obtenidos en cada pregunta.

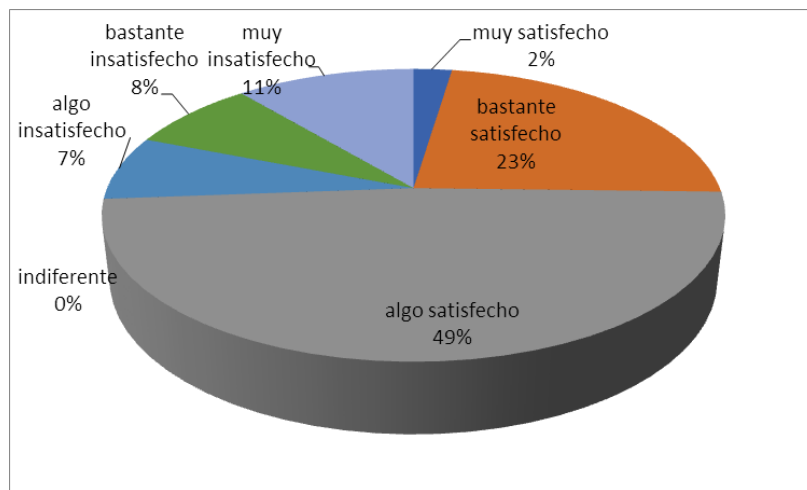


Figura 2. Pregunta 6, El salario que usted recibe.

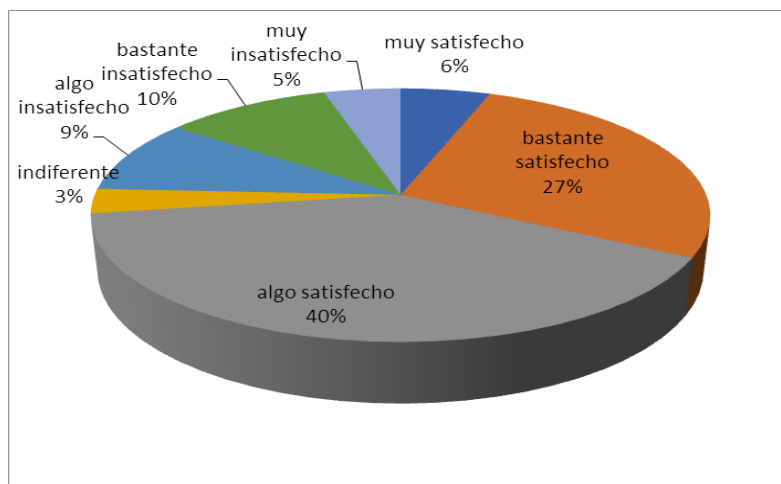


Figura 3. Pregunta 13, Las oportunidades de formación que le ofrece la institución.

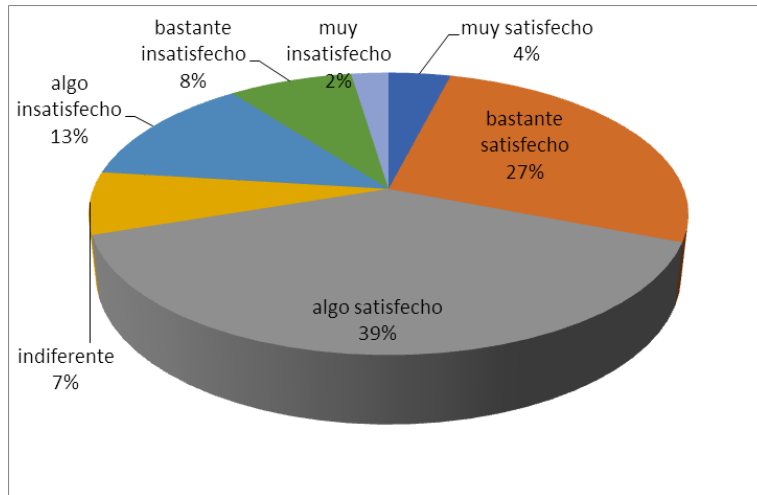


Figura N° 4. Pregunta 14, Las oportunidades de promoción que tiene.

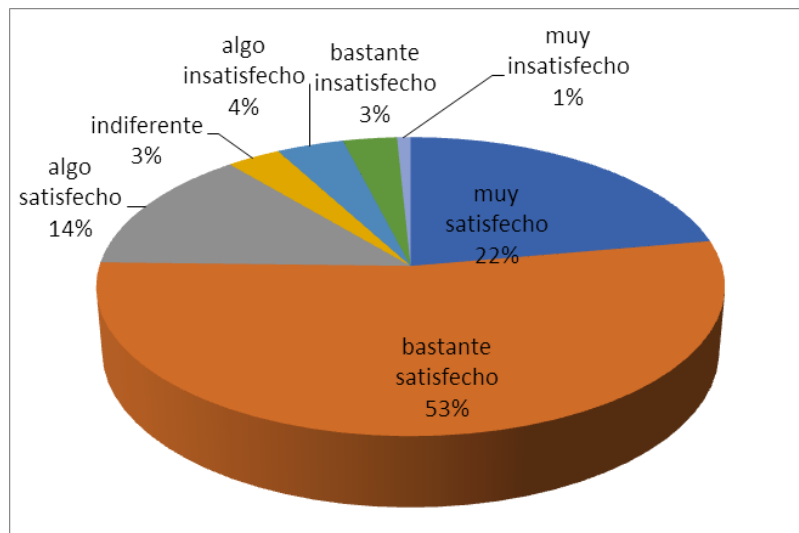


Figura N° 5. Pregunta 15, El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.

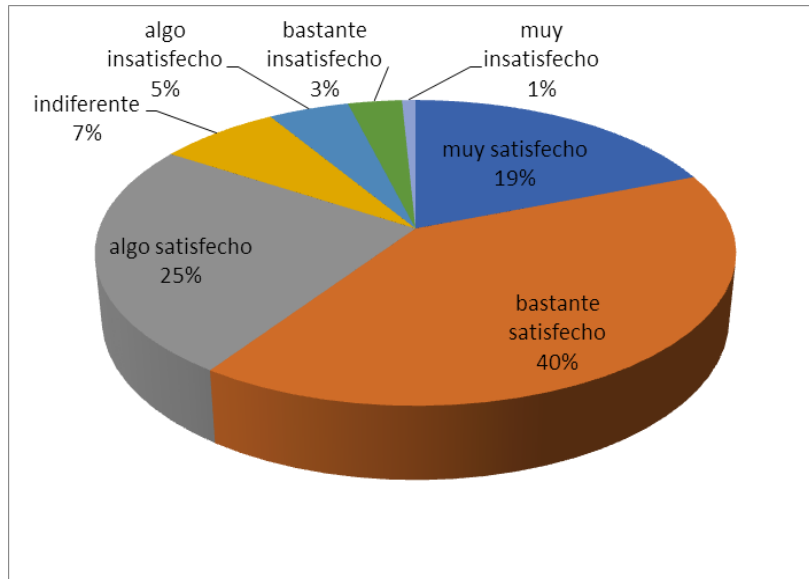


Figura N° 6. Pregunta 25, La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.

Dentro de las oportunidades de ascensos, si bien es cierto al ser una institución pública que se encuentra regida por las leyes y reglamentos del Ministerio de Educación, la posibilidad de obtener uno es muy escasa, debido a que según la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) en su artículo 68 menciona: “Art. 68.- De los ascensos.- Los ascensos se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en el que se evaluará primordialmente la eficiencia de las servidoras y los servidores y, complementariamente, los años de servicio. Se deberá cumplir con los requisitos establecidos para el puesto”, (Ley Orgánica del Servicio Público, 2016). Por esta razón se puede decir que el 29% se siente insatisfecho con las oportunidades de ascensos que brinda la institución, ya que son muy limitadas y sobre todo deben acogerse a una normativa.

En cuanto al tema de salarios un 26.19% se encuentra insatisfecho, si bien es cierto el salario no es un factor determinante en la motivación o satisfacción laboral de un empleado con su puesto de trabajo este si tiene cierta influencia en la variable de

satisfacción laboral, puesto que si los empleados sienten que las actividades laborales que realizan no son bien remuneradas se crea cierta insatisfacción en los mismos, (Rocco, 2009). En el sector público se cuenta con una escala de remuneraciones unificadas que como se mencionó anteriormente los servidores públicos pueden ascender no solo en posiciones laborales sino a nivel salarial a través de un concurso de méritos y oposiciones.

Continuando con el análisis de la variable de satisfacción laboral podemos observar que el segundo factor que puntuó bajo fue el de la satisfacción con el ambiente de trabajo, si bien es cierto los puntajes en algunos factores no son muy bajos se puede determinar que la limpieza con un 20,63% y la temperatura con un 16,66% son los que mayor cantidad de personas mencionaron no sentirse satisfechos con estos aspectos. A continuación, se grafican los porcentajes de acuerdo con cada factor analizado.

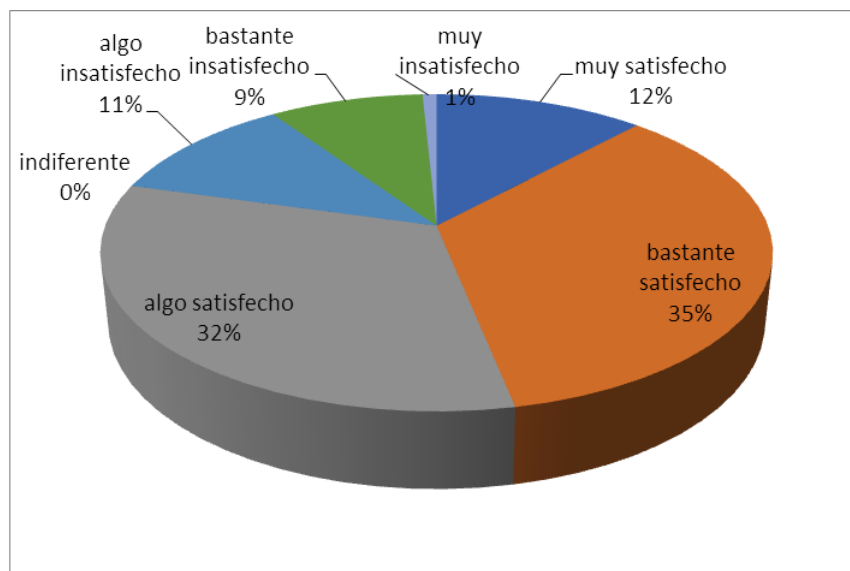


Figura N° 7. Pregunta 8, *La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.*

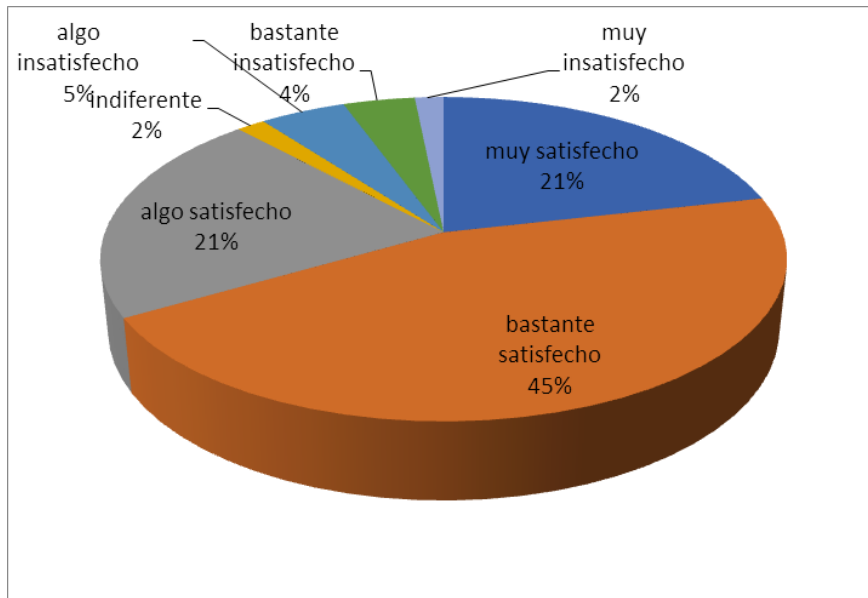


Figura N^a 8. Pregunta 9, El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.

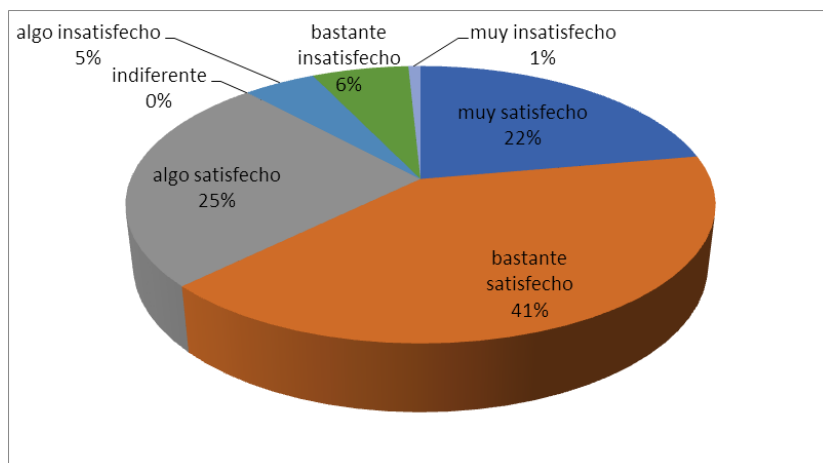


Figura N^a 9. Pregunta 10, La iluminación de su lugar de trabajo.

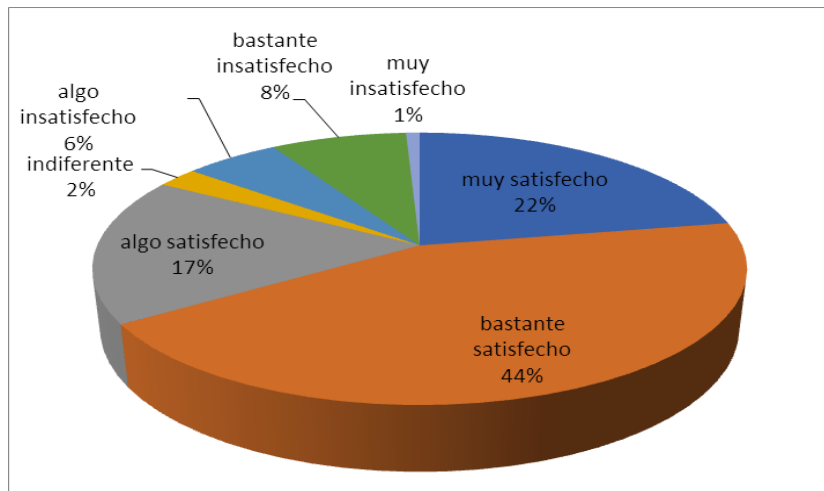


Figura N° 10. Pregunta 11, La ventilación de su lugar de trabajo.

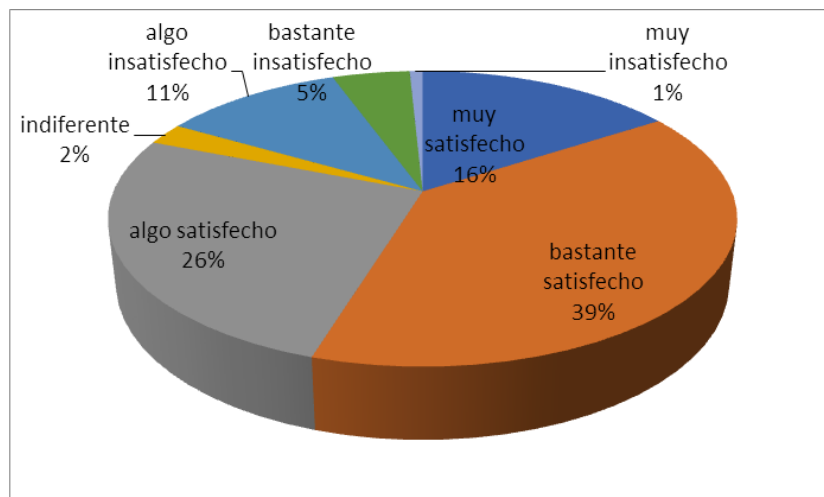


Figura N° 11. Pregunta 12, La temperatura de su lugar de trabajo.

Si bien es cierto la infraestructura o condiciones ambientales en las que un trabajador se encuentra realizando sus labores es muy estudiada por el área de seguridad y salud ocupacional de las empresas podemos observar que tiene una influencia en el tema de satisfacción laboral. Citando un estudio realizado en Manizales, Colombia, sobre las

condiciones del entorno físico del trabajo de los empleados públicos del sector educativo se puede afirmar que la premisa anterior es correcta, puesto que los resultados que arrojó ese estudio fue que “el ambiente Físico del trabajo (condiciones de higiene, salubridad, limpieza en su lugar de trabajo o el espacio o entorno físico del que dispone) impacta sobre el grado de satisfacción del empleado”, (Acosta, Lasso, & Pulido, 2015). Es importante mencionar que el estudio se enfocaba en medir el impacto de las condiciones físicas del trabajo en el estrés laboral, pero una vez concluida la fase de aplicación y tabulación de los cuestionarios se obtuvo que un 48,5% de la población menciona tener un grado de insatisfacción respecto al tema físico y ambiental de trabajo, es decir este factor si influye en la satisfacción laboral.

Realizando un análisis más profundo e investigando a los colaboradores de la institución se logró identificar que hace un año el personal administrativo fue cambiado de edificio, lo cual si provocó cierta insatisfacción en los mismos, ya que en la actualidad se encuentran en un tercer piso donde los rayos del sol impactan de forma directa en los puestos de los trabajadores provocando que la temperatura de las oficinas sea muy alta, de igual manera en el caso de los docentes al contar con un promedio de 43 a 45 estudiantes por aula representa problemas a nivel de temperatura y espacio físico.

Continuando con el análisis de la segunda variable, los resultados del compromiso organizacional arrojaron como factor más bajo el compromiso afectivo. En la siguiente tabla se logra apreciar los niveles de cada factor de compromiso organizacional evaluado.

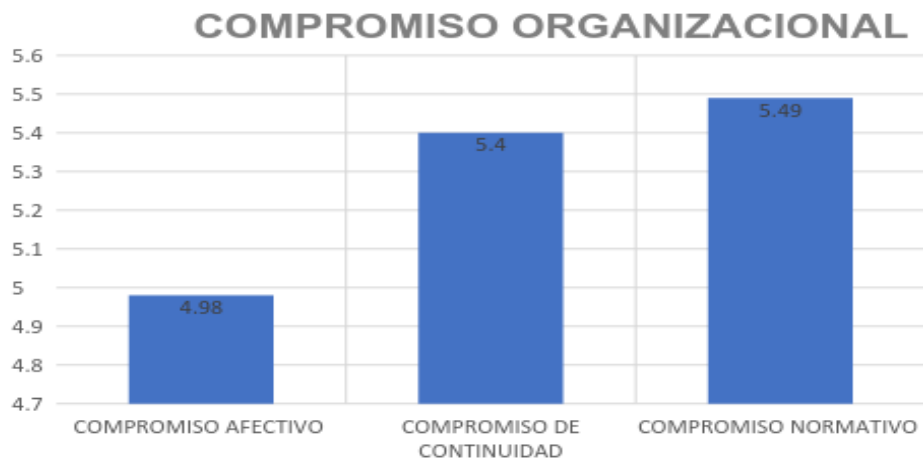


Figura N^o 12. Niveles de Compromiso Organizacional

Dentro de este factor la pregunta de menor puntuación es la de sueldos y prestaciones, la cual hace referencia a que una de las razones principales por la que los colaboradores continúan trabajando en la institución, es porque en otras instituciones no podrían igualar el sueldo y prestaciones que tienen en su actual trabajo. Un 45% menciona estar en desacuerdo con esta pregunta. A continuación, se detalla de forma gráfica el porcentaje de participantes según su compromiso afectivo.

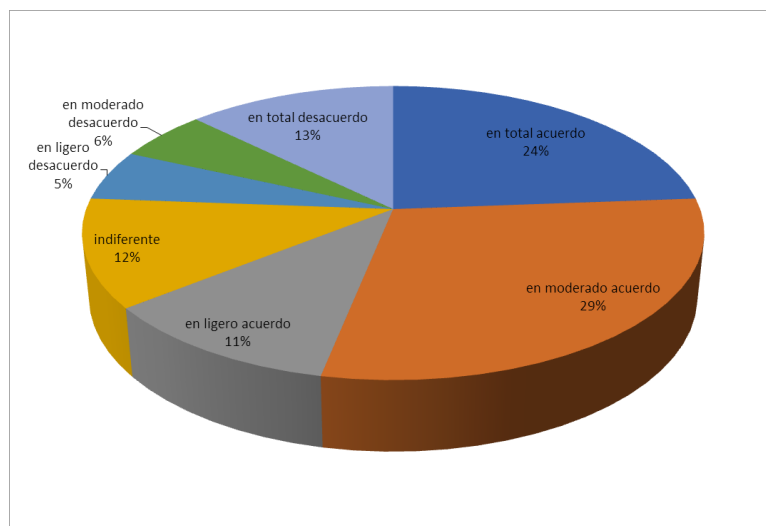


Figura N^o 13. Pregunta 26, Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.

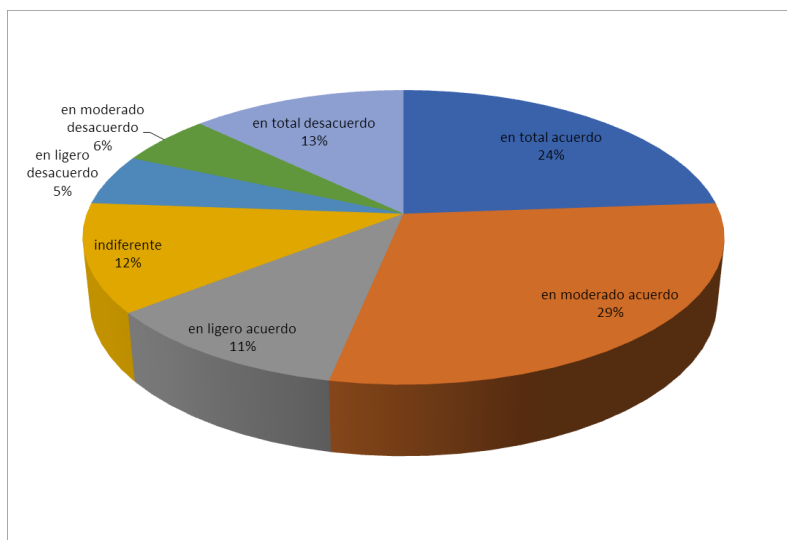


Figura N^o 14. Pregunta 27, Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.

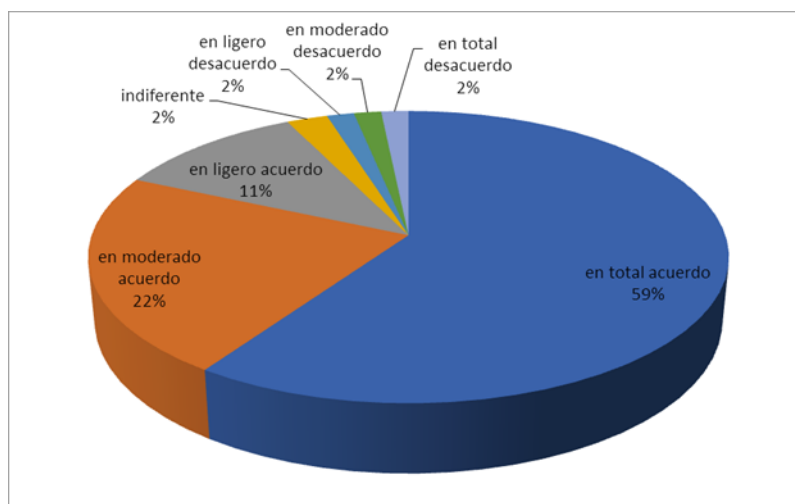


Figura N° 15. *Pregunta 28, Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi institución.*

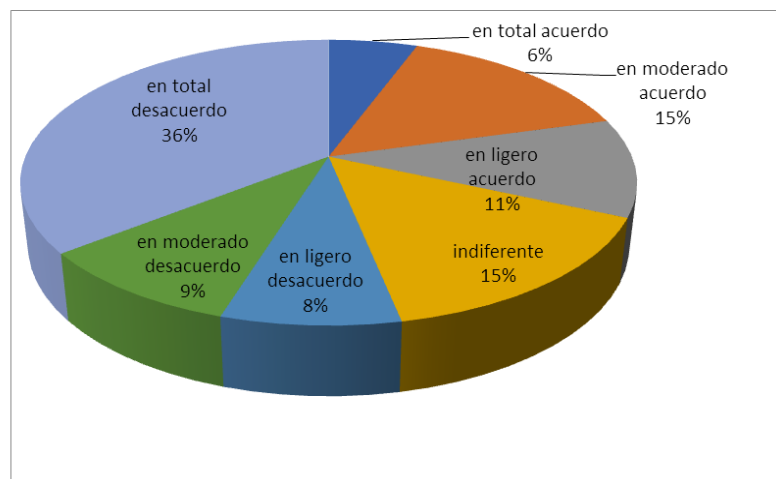


Figura N° 16. *Pregunta 29, Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.*

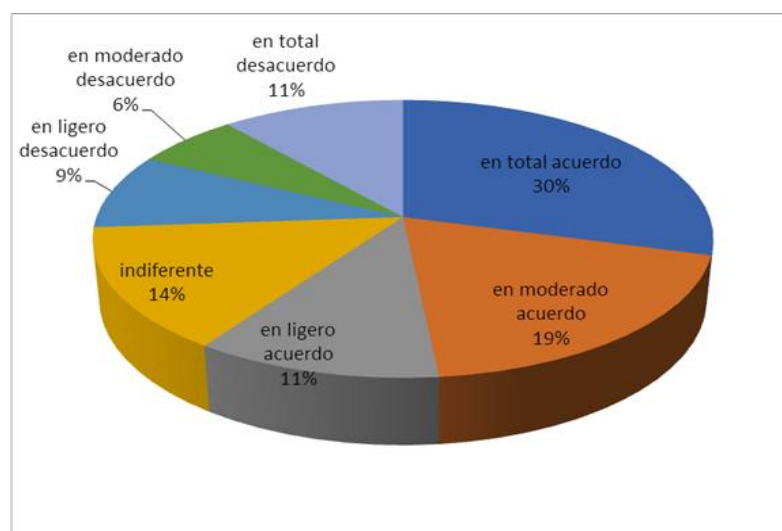


Figura N^a 17. *Pregunta 30, Aunque tuviese ventajas salariales, no creo que fuese correcto permanecer en la institución únicamente por esta razón.*

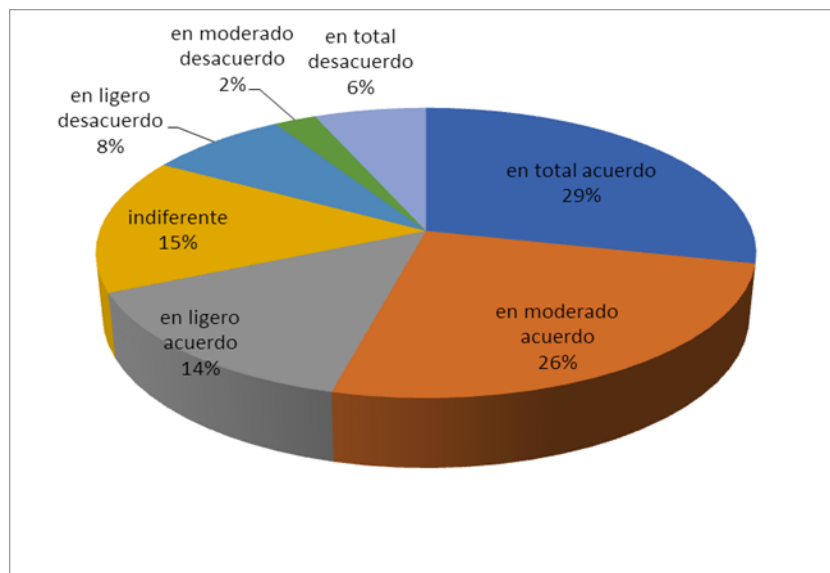


Figura N^a 18. *Pregunta 31, Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución considerando todo lo que me ha dado.*

Realizando un análisis comparativo entre los dos resultados anteriormente mencionados se logra observar que un factor que se repite en las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional es el de sueldo y prestaciones recibidas, lo cual genera insatisfacción y afecta directamente el compromiso de los colaboradores hacia la empresa.

Pero dentro de este análisis también se puede percibir que en la pregunta de culpabilidad por dejar la institución considerando todo lo que esta le ha dado a los trabajadores un 36% menciona que si se sentirían culpables por abandonar la institución.

Resulta importante aludir que la mayoría de personas que estuvieron de acuerdo con esta pregunta es el personal que tiene entre 31 a más de 45 años, es decir los trabajadores que se encuentran prestando sus servicios a la institución por más de 15 años.

Se destaca esta pregunta puesto que dentro de esta investigación y como punto fundamental de la misma el compromiso afectivo es uno de los compromisos que más relevancia tiene. Podemos observar que si bien es cierto el tema de prestaciones o ascensos resulta ser insatisfactorio para los empleados el lado afectivo pesa más en ellos y esa es la razón por la que continúan en la institución. Como lo menciona Chiang, Núñez, Martín, & Salazar (2010) el compromiso afectivo representa todos esos lazos emocionales que un trabajador tiene con la empresa donde labora y por ende disfruta de su permanencia en esta.

Resulta importante mencionar que los factores cuyos niveles se encuentran en rangos adecuados se encuentran representados en el apartado de anexos.

4.2. Contraste de Hipótesis

Dentro de esta investigación se plantea realizar una correlación entre las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional es decir, mediante una técnica estadística se quiere determinar si existe relación o no entre las dos variables a analizar, (Suárez, 2015).

Por esta razón la hipótesis central de la investigación es conocer si la satisfacción laboral y el compromiso organizacional tienen una relación positiva, para esto se realizó la validación de cada instrumento de medición utilizado en cada variable. En el caso de la variable de satisfacción laboral y cuyo instrumento utilizado fue el S20/23 se analizaron cada uno de los constructos que mide dicho instrumento para que la validación del mismo sea lo más adecuada posible, por lo cual en el caso del factor de satisfacción intrínseca se

obtuvo un alfa original de 89,8, pero al eliminar la pregunta número 7 de este factor se consiguió un alfa de 90.9. De la misma manera en el caso del factor de satisfacción con el ambiente se obtuvo un alfa original de 0.90 y al eliminar la pregunta número 8 el alfa subió a 91.4.

Al aplicar la misma validación a la escala de compromiso organizacional utilizada en esta investigación y de igual manera al evaluar cada factor de medición de este instrumento, en el caso del factor de compromiso afectivo se obtuvo un alfa original de 0,67 y al suprimir las preguntas 26 y 27 el alfa que se consiguió fue de 0,71. De la misma manera en el caso de compromiso de continuidad el alfa original era de 0,72 y al eliminar las preguntas 33 y 34 del instrumento se logró un alfa de 86,8. En cuanto al compromiso normativo el alfa original fue de 0,77 y al suprimir las preguntas 38 y 39 se obtuvo un alfa de 86.0. Gracias a esta validación se consiguió que la fiabilidad de la escala de compromiso organizacional sea de 0,90.

Una vez realizada la validación de cada instrumento se procedió a realizar el análisis correlacional de las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional, es importante mencionar que no se obtuvieron valores perdidos, ya que los instrumentos de medición fueron realizados de manera virtual y una de las condiciones fundamentales era que todas las preguntas debían ser contestadas, ya que si los colaboradores no lo hacían el programa no les permitía pasar a la siguiente pregunta. Los resultados obtenidos se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 6. Correlación de las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional

Correlaciones			
		Compromiso	Satisfaccion
Compromiso	Correlación de Pearson	1	,603**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	126	126
Satisfaccion	Correlación de Pearson	,603**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	126	126

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

Obtenidos los datos por separado de cada variable se realizó la correlación mediante el coeficiente de correlación de Pearson (R), el mismo que “mide el grado de asociación lineal entre dos variables medidas en una escala de intervalos”, (Pedroza & Dicovskyi, 2006).

Según el análisis realizado existe una correlación significativa entre las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional debido a que se obtuvo una correlación de $r= 0,60$, $p> 0.01$, por lo cual la hipótesis central de esta investigación se cumple.

De la misma manera se analizaron y contrastaron los factores que cada instrumento medía con la finalidad de conocer específicamente que factores se asociaban más. A continuación se muestra la correlación de los factores.

Tabla 7. Correlación de los factores de satisfacción laboral y compromiso organizacional

		Correlaciones							
		Afectivo	Continuidad	Normativo	Intrinseca	Prestaciones	Ambiente	Supervision	Participacion
Afectivo	Correlación de Pearson	1	,684**	,556**	,419**	,509**	,330**	,419**	,392**
	Sig. (unilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
Continuidad	Correlación de Pearson	,684**	1	,781**	,547**	,577**	,481**	,604**	,619**
	Sig. (unilateral)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
Normativo	Correlación de Pearson	,556**	,781**	1	,450**	,484**	,356**	,429**	,430**
	Sig. (unilateral)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
Intrinseca	Correlación de Pearson	,419**	,547**	,450**	1	,650**	,592**	,668**	,759**
	Sig. (unilateral)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
Prestaciones	Correlación de Pearson	,509**	,577**	,484**	,650**	1	,667**	,772**	,705**
	Sig. (unilateral)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
Ambiente	Correlación de Pearson	,330**	,481**	,356**	,592**	,667**	1	,573**	,632**
	Sig. (unilateral)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
Supervision	Correlación de Pearson	,419**	,604**	,429**	,668**	,772**	,573**	1	,839**
	Sig. (unilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
Participacion	Correlación de Pearson	,392**	,619**	,430**	,759**	,705**	,632**	,839**	1
	Sig. (unilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

N = 126

Según los resultados reflejados en la tabla anterior, se puede observar que existe un patrón de correlación positivo y que el factor de compromiso de continuidad se asocia más con todos los factores de satisfacción laboral.

Es importante mencionar que el compromiso de continuidad es el apego que tiene el trabajador con la empresa por las prestaciones u oportunidades que esta le brinda. Pero resulta importante mencionar que al referirnos a prestaciones no solo hablamos de las económicas sino también de las retribuciones no económicas que recibe el trabajador que son conocidas como salario emocional. Como lo menciona Mc Gee y Ford (1987, citado en Bentanzos y Paz, 2007, pág.208.) el compromiso de continuidad cuenta con dos subfactores en los cuales se encuentran los asociados a los costes de abandonar la

organización y la escasez de oportunidades de encontrar un empleo similar. Pero realizando un análisis más profundo a los datos obtenidos de la encuesta y a la variable demográfica de edad específicamente a los trabajadores de más de 45 años, se puede observar que en la pregunta de compromiso de continuidad donde se menciona el grado de significado que la institución tiene para el trabajador, el 100% contestó que la institución tiene un gran significado para ellos. Así mismo en la pregunta que menciona las escasas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para que los trabajadores consideren abandonar la institución un 32,54% mencionó que estaba de acuerdo y de la misma manera al revisar los datos de esta pregunta en cuanto a la variable edad son las personas de más de 45 años que les resultaría difícil abandonar la institución por las insuficientes oportunidades de empleo que tendrían. Resulta importante mencionar un estudio que afianza el análisis anteriormente expuesto y es la investigación realizada por Ana María Arboleda en Bogotá y cuyo tema central es el compromiso de continuidad y el vínculo del consumidor con la organización, si bien es cierto este estudio está centrado en el consumidor, pero al trasladarlo al ámbito del cliente interno, es decir los colaboradores podemos mencionar que el compromiso de continuidad muchas veces no representa una decisión del trabajador debido a que es una condición establecida por el entorno y por el carácter competitivo que este tiene, (Arboleda, 2016). Como por ejemplo las empresas ecuatorianas en su afán de implementar estrategias competitivas buscan siempre contratar personal joven con ideas innovadores, por esta razón los trabajadores de más de 45 años prefieren continuar en su lugar de trabajo por la estabilidad que tienen en el mismo.

Continuando con el análisis otra variable importante a tomar en cuenta es la de la satisfacción con la supervisión, ya que se relaciona con todas las variables de compromiso especialmente con las de compromiso afectivo y de continuidad. Como es de conocimiento el liderazgo ejercido en una organización determina muchas veces la permanencia de los

trabajadores en una empresa. Pero relacionando la variable de liderazgo con las variables de compromiso y satisfacción resulta interesante conocer que el liderazgo tiene una gran influencia en la variable de compromiso organizacional. Por ejemplo citaremos el estudio realizado en la Universidad Autónoma de México, donde se investigó el compromiso laboral del trabajo social en el sector salud. En este estudio se define al compromiso como el resultado de la interrelación entre diversos factores organizacionales como motivación, satisfacción, empoderamiento, entre otros en referencia a la relación entre líderes y trabajadores, (Carreón, 2015). Es decir el liderazgo influye directamente en el compromiso debido a que este resulta ser un indicador de relaciones humanas adecuadas, ya que los diferentes tipos de liderazgo van a influir en la percepción, actitud o acciones que los trabajadores tengan hacia la empresa. Por esta razón al realizar la correlación se puede observar que la satisfacción con la supervisión tiene una relación moderada con los factores de compromiso afectivo y de continuidad ,ya que según lo explicado anteriormente los diferentes tipos de liderazgo repercuten en cualquier tipo de compromiso organizacional y actitud que los trabajadores tengan hacia su empresa.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1- El tema central de esta investigación fue determinar si existía relación o no entre la variable de satisfacción laboral y la variable de compromiso organizacional. Una vez obtenidos los resultados podemos decir que según la escala de correlación de Pearson estas dos variables cuentan con un nivel de correlación significativa de $r= 0,60$, $p> 0.01$. Por lo cual, podemos decir que la hipótesis central se cumple, debido a que existe relación moderada entre estas dos variables.

Recomendación: resulta importante indagar más información y estudios que hayan analizado las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional en relación con otros factores organizacionales que pudiesen incidir, con el fin de conocer cuáles guardan un nivel de correlación alta con los constructos estudiados en esta investigación.

2- Se concluye que la situación actual de los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la institución tiene relación directa con la antigüedad del personal que se encuentran laborando, pues existe mayor nivel de compromiso y de satisfacción entre el personal mayor de 45 años y que tiene dentro de la institución más de 15 años de servicio. Este grupo poblacional es mayor al que tiene pocos años de servicio, por lo que se denota que el compromiso organizacional y la satisfacción laboral es alta entre el personal más antiguo.

Recomendación: si bien es cierto los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional son adecuados dentro del personal más antiguo de la institución, más no es alto en el personal con menos años de servicio; se recomienda que mediante una gestión colectiva del área de talento humano y el rectorado de la institución se creen planes de inducción y motivación adecuados para el personal que lleva laborando menos tiempo en

la institución y a la vez se mantenga el buen nivel de satisfacción y compromiso de los colaboradores antiguos.

3- La teoría que sustentó a la variable de satisfacción laboral fue la Teoría de los dos factores propuesta por Herzberg, la cual menciona la existencia de dos factores, el primero intrínseco y el segundo extrínseco, que determinan el grado de satisfacción o insatisfacción de un colaborador. Esta teoría fue primordial dentro de esta investigación, ya que una vez obtenidos los resultados del cuestionario se evidenció que existían factores extrínsecos como remuneraciones, ambiente laboral y condiciones de trabajo que influían de forma directa en los niveles de satisfacción laboral. Así mismo los factores intrínsecos, los cuales tienen influencia directa con las recompensas internas que en este caso los colaboradores de esta institución tienen con su trabajo.

Recomendación: es importante que para futuros estudios sobre satisfacción laboral esta teoría sea utilizada y aplicada en investigaciones, ya que dentro de los resultados arrojados en este estudio y al aplicar esta teoría de acuerdo con actividades como planes de salario emocional, capacitaciones periódicas, inducción adecuada y planes de mentoring se logrará mejorar a nivel intrínseco y extrínseco la satisfacción de los colaboradores de la institución.

4- Para la variable de Compromiso Organizacional la teoría que más se utilizó fue la Teoría de los tres componentes del compromiso organizacional de Meyer y Allen, ya que se centra en tres factores importantes estos son: Compromiso afectivo, compromiso de continuación y compromiso normativo, los mismos que fueron evaluados en el cuestionario respectivo.

Recomendación: se recomienda contrastar la teoría de Meyer y Allen con las nuevas teorías contemporáneas sobre compromiso organizacional. En el caso de esta investigación

y con la ayuda de esta teoría se logró plantear que los factores de compromiso normativo y afectivo se pueden reforzar con planes de mentoring con el personal antiguo y nuevo, planes de empowerment para otorgar cierto poder y sentido de responsabilidad y confianza con todos los colaboradores, con el fin de lograr mayor involucramiento y deseo de permanencia por parte de estos. Así mismo los planes mencionados anteriormente tendrían repercusión en el compromiso de continuidad.

5- En cuanto a la selección de instrumentos que permitan medir los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional se realizó un análisis de cada uno con el fin de obtener el más adecuado para esta investigación, es así que en el caso de la variable de satisfacción laboral se seleccionaron los siguientes instrumentos, el cuestionario S4/82, S20/23 y S10/12 elaborados por Meliá y Peiró y la escala general de satisfacción elaborada por Warr, Cook y Wall. Al realizar un análisis más profundo en el caso de los instrumentos propuestos por Meliá y Peiró se eligió el S20/23, ya que su análisis es más ágil, mide de forma global cinco factores que son: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación y cuenta con un nivel de fiabilidad de 0,88. En el caso de la escala de satisfacción desarrollada por Warr, Cook y Wall contaba con una fiabilidad de diagnóstico, es un cuestionario corto, rápido y eficaz. Mide principalmente tres factores que son: satisfacción general, satisfacción extrínseca, satisfacción intrínseca y cuenta con un nivel de fiabilidad de 0.85. Al comparar el cuestionario S20/23 y la escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall se seleccionó el primer cuestionario, debido a que mide más factores de satisfacción laboral los mismos que resultaban apropiados para esta investigación, su nivel de fiabilidad es de 0,88 y su análisis es más ágil.

En el caso de la variable de compromiso organizacional se analizaron dos instrumentos, el primero la Escala Utrecht de Engagement de Schaufeli y Bakker y el segundo la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen, estos dos cuestionarios resultaron ser los más utilizados en cuanto a mediciones de este constructo. La escala de Utrecht de Engagement fue desarrollada por Schaufeli y Bakker , cuenta con 17 ítems, un nivel de confiabilidad de 0,87 y mide tres principales variables estas son: vigor, dedicación y absorción. Al contrario, la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen se enfoca en tres tipos de compromiso, estos son: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, cuenta con 18 ítems y su nivel de fiabilidad es de 0.90.

Para esta investigación se seleccionó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen debido a su fácil adaptabilidad ante cualquier escenario laboral, por su ágil análisis y tabulación de los datos, su nivel de validez resulta ser alto comparado con la primera escala y porque en varias investigaciones sobre compromiso organizacional esta escala ha sido seleccionada para medir esta variable.

Recomendación: se recomienda el uso de los dos cuestionarios mencionados anteriormente, ya que cuentan con un nivel de fiabilidad alto, su tabulación es ágil y pueden ser aplicados en cualquier ámbito laboral.

6-Las remuneraciones resultan ser un factor con el que los colaboradores no se sienten a gusto, lo cual se refleja tanto en la variable de satisfacción laboral con un porcentaje de 26,19% como en la de compromiso organizacional con un porcentaje de 53,17%.

Recomendación: Si bien es cierto el tema de salarios en el sector público es un factor difícil de modificar, resulta importante que la institución se enfoque en el salario emocional que forma parte de las retribuciones no económicas que una empresa puede

brindar a sus colaboradores, como por ejemplo mediante un plan de reconocimiento al personal que cumpla ciertos años de servicio en la institución; otra opción viable sería proponer planes de capacitación y formación interna, utilizando profesionales de la misma institución para realizar capacitaciones en temas que sean de utilidad institucional.

7- Un 45% de los trabajadores que se encuentran en un rango de edad menor o igual a 31 años no cuentan con un nivel de compromiso afectivo adecuado hacia la institución principalmente por los pocos años de servicio que laboran, por las escasas oportunidades de crecimiento profesional y principalmente porque no han desarrollado aún ese sentido de pertenencia a la institución.

Recomendación: Con el fin de afianzar los lazos afectivos de este grupo de trabajadores se recomienda adaptar propuestas innovadoras para las nuevas generaciones, como por ejemplo brindar una inducción adecuada a la organización, planes de reconocimiento, reuniones más periódicas, para que sientan que son escuchados y forman parte de un grupo de trabajo, por último otra opción viable sería un plan de mentoring con la finalidad de integrar al personal nuevo y antiguo y que este último sienta que es una pieza clave para el desarrollo de futuras generaciones.

8- Respecto al espacio físico, específicamente temperatura y limpieza del entorno laboral un 37,29% menciona estar insatisfecho con las condiciones ambientales y físicas en las que laboran. Dentro de este grupo se encuentra el personal de secretaria que hace aproximadamente 8 meses fue reubicado de lugar de trabajo y mencionan que la ubicación de la infraestructura se encuentra en una zona donde están más expuestas a bajas temperaturas, polvo y viento, lo cual provoca que se contraigan enfermedades virales muy frecuentemente.

Recomendación: Evaluar de forma más profunda las condiciones físicas y ambientales en el que el personal se encuentra realizando sus labores.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial*. (P. Martínez, & A. Núñez, Trads.) Mexico: Cengage Learning.
- Acosta, B., Lasso, M., & Pulido, D. (2015). *CONDICIONES DEL ENTORNO FÍSICO DEL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS EN EMPLEADOS PÚBLICOS DEL SECTOR EDUCATIVO EN ALGUNAS INSTITUCIONES COLOMBIANAS*. Manizales.
- Alves, A., Bittencourt, A., Dorea, I., & Rodrigues, J. (2015). Comprometimento e consentimento organizacional: um estudo da validade discriminante dos construtos. *Scielo*, 51-61.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Perú: USAT.
- Arboleda, A. (2016). El compromiso de continuidad y el vínculo del consumidor con la organización. *Javeriana*, 181-201.
- Bayona, C., Goñi, S., & Madorrán, C. (2000). Compromiso organizacional implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 139 - 149.
- Betanzos, N., & Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 207-2015.
- Carreón, J. (2015). Compromiso laboral del trabajo social en el sector salud. *Sciencedirect*, 31-51.
- Chiang, M., & Ojeda, J. (2011). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *ELSEVIER*, 39-60.
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M., & Salazar, M. (2010). *Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad*. Madrid: PANORAMA SOCIOECONÓMICO.

- Chiavenato. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw Hill.
- CooperHakim, & Viswesvaran. (2005). The construct of work commitment: testing and integrative Framework. *Psychological Bulletin*, 241-259.
- Díaz, Y., & Quijada, A. (2005). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional*.
- Dipp, A., Tena, J., & Villanueva, R. (2010). SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO INSTITUCIONAL DE LOS DOCENTES DE POSGRADO. *REVISTA ELECTRÓNICA DIÁLOGOS EDUCATIVOS*, 119.
- Ferrero, J. (2011). *ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS YESEROS*. Valencia.
- Fischer. (1992). *Campos de intervención en Psicología Social*. Madrid : Nancea .
- Frías, P. (2014). “*Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*”. Universidad de Chile .
- Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Quetzaltenango.
- García, D. (10 de 06 de 2010). *Contribuciones a las ciencias sociales* . Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- García, M., & Ibarra, L. (s.f.). DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO.
- Gonzalez, M. (2006). *Habilidades Directivas* . Malaga: INNOVA.
- Guevara, E. (2011). *La gestión de las relaciones y la responsabilidad social empresarial*. México.
- Instituto de mayores y servicios sociales. (2008). *La participación social de las personas mayores*. Madrid: Inmerso.
- Juaneda, E., & González, L. (s.f.). Definición, Antecedentes y Consecuencias del Compromiso Organizativo . *Dialnet*.

- Landy, F., & Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Ley Orgánica del Servicio Público. (2016).
- Mañas, M., Salvador, C., Boada, J., González, E., & Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 395-400.
- Marquina, C. (2013). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima. *Revista científica de ciencias de la salud*, 34-42.
- Medina, M. (2000). Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio. Murcia: Universidad de Murcia.
- Meliá, & Peiró. (1998). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales. *Universidad de Valencia*.
- Meliá, & Peiró. (1998). *Cuestionario de satisfacción laboral 20/23*.
- Meyer, & Allen. (1991). *Cuestionario de compromiso organizacional*.
- Moreno, A., Bittencourt, A., & Okazaki, D. (2015). Diferentes Vínculos Organizacionais: Explorando Concepções, Fatores Organizacionais Antecedentes e Práticas de Gestão. *SciELO*, 659-680.
- Montoya, E. (2014). VALIDACIÓN DE LA ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE MEYER Y ALLEN EN TRABAJADORES DE UN CONTACT CENTER. Perú: Universidad Peruana de ciencias aplicadas.
- Navarro, R., Santillán, A., & Bustamante, R. (2007). CLIMA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL. España.
- Newell, S. (2002). *Creando Organizaciones Saludables*. (E. Rodríguez, Trad.) Madrid : Thomson.
- Pedroza, H., & Dicovskyi, L. (2006). *Sistema de análisis estadístico con SPSS*. Nicaragua .
- Pérez, C. (2013). *RELACIÓN DEL GRADO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD DE UN HOSPITAL PÚBLICO*. Monterrey: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN.

- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.
- Rocco, M. (2009). *Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación*. Chile.
- Rosero, L. (20 de 04 de 2017). Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional. (E. Nieto, Entrevistador)
- Ruiz de Alba, J. (2013). EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL: UN VALOR PERSONAL Y EMPRESARIAL EN EL MARKETING INETRNO. *Revista de estudios empresariales*, 67-86.
- Sánchez, G., Recio, Avalos, & Gonzáles. (Junio de 2013). SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO EN LAS ORGANIZACIONES DE RIO VERDE, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*.
- Soberanes, L., & De la Fuente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista Internacional la nueva gestión organizacional*, 120-127.
- Suárez, H. (09 de 07 de 2015). *Certsi*. Obtenido de <https://www.certsi.es/blog/correlacion-herramientas-analisis-datos>
- Veláz, J. (1996). *Motivos y Motivación en la empresa*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Zurita, M., Ramírez , T., Quesada , J., Quesada, M., Ruiz, B., & Manzano, J. (2014). COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA MUESTRA DE TRABAJADORES DE LOS JUZGADOS DE GRANADA. *Reidocrea*, 17-25.

7. ANEXOS

Anexo 1. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23 J.L. MELIÁ Y J.M. PEIRÓ

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
4	<i>El salario que usted recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
14	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
16	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>

17	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
18	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
20	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
23	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

**Anexo 2. ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE MEYER
Y ALLEN**

N°	Enunciados
1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.
2	Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.
6	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.
7	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.
9	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.
10	Me siento como parte de una familia en esta empresa.
11	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.
12	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.