



Universidad Autónoma Metropolitana
Unidad Iztapalapa

Casa abierta al tiempo

PSICOLOGIA SOCIAL

“RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL”

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGIA SOCIAL

P R E S E N T A N:

**YAZMÍN DÍAZ TORRES
ANA ANGÉLICA QUIJADA FRAGOSO**

ASESOR

**JUAN ANTONIO
BARERA MÉNDEZ**

LECTOR

**JUAN MANUEL
HERRERA CABALLERO**

Julio, 2005



Universidad Autónoma Metropolitana
Unidad Iztapalapa

PSICOLOGIA SOCIAL

“RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL”

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGIA SOCIAL

P R E S E N T A N:

**YAZMÍN DÍAZ TORRES
ANA ANGÉLICA QUIJADA FRAGOSO**

ASESOR

LECTOR

**JUAN ANTONIO
BARERA MÉNDEZ**

**JUAN MANUEL
HERRERA CABALLERO**

Julio, 2005

ÍNDICE

RESUMEN	4
INTRODUCCIÓN	5
CAPITULO 1. EL INDIVIDUO Y LA ORGANIZACIÓN ECONÓMICA	8
1.1 El individuo.....	9
1.2 La organización.....	10
CAPÍTULO 2. SATISFACCIÓN LABORAL	12
2.1 Teoría de los dos Factores.....	12
2.1.1 Factores de Motivación.....	13
2.1.1.1 Logro.....	13
2.1.1.2 Reconocimiento.....	14
2.1.1.3 Trabajo en sí mismo.....	14
2.1.1.4 Responsabilidad.....	14
2.1.1.5 Desarrollo.....	14
2.1.1.6 Posibilidad de crecimiento.....	14
2.1.2 Factores de higiene.....	14
2.1.2.1 Reglas y políticas de la organización.....	14
2.1.2.2 Supervisión.....	15
2.1.2.3 Interacción.....	15
2.1.2.4 Condiciones físicas del lugar.....	15
2.1.2.5 Salario.....	15
2.1.2.6 Status.....	15
2.1.2.7 Seguridad de empleo.....	15
2.2 Investigaciones sobre Satisfacción Laboral.....	16
CAPITULO 3. COMPROMISO ORGANIZACIONAL	17
3.1 Modelo de Meyer & Allen.....	17
3.1.1 Compromiso Afectivo, de Continuación y Normativo.....	18
3.1.1.1 Compromiso Afectivo.....	18
3.1.1.2 Compromiso de Continuación.....	19
3.1.1.3 Compromiso Normativo.....	19
3.2 Investigaciones sobre Compromiso Organizacional.....	20

CAPITULO 4. RELACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....	22
4.1 Teoría del Intercambio Social.....	22
4.1.1 Intercambio de recursos.....	23
4.1.2 Equidad.....	24
4.2 Teorías representativas.....	25
4.3 Investigaciones sobre la relación entre Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional.....	27
CAPITULO 5. METODOLOGIA.....	29
5.1 Planteamiento del problema.....	29
5.2 Objetivos.....	29
5.2.1 Objetivo General.....	29
5.2.2 Objetivos Específicos.....	29
5.3 Variables.....	29
5.4 Definiciones conceptuales.....	30
5.4.1 Satisfacción Laboral.....	30
5.4.1.1 Factores de Motivación	30
5.4.1.1.1 Reconocimiento.....	30
5.4.1.1.2 Trabajo en sí mismo.....	30
5.4.1.1.3 Desarrollo.....	30
5.4.1.2 Factores de Higiene.....	30
5.4.1.2.1 Reglas y políticas de la organización.....	30
5.4.1.2.2 Supervisión.....	30
5.4.1.2.3 Interacción.....	31
5.4.1.2.4 Condiciones físicas del lugar.....	31
5.4.1.2.5 Salario.....	31
5.4.2 Compromiso Organizacional.....	31
5.4.2.1 Compromiso Afectivo.....	31
5.4.2.2 Compromiso de Continuación.....	31
5.4.2.3 Compromiso Normativo.....	32
5.5 Hipótesis de Trabajo.....	32
5.6 Operacionalización.....	32
5.6.1 Instrumentos de medición.....	33
5.6.1.1 Satisfacción Laboral.....	33

5.6.1.2	Compromiso Organizacional.....	36
5.6.2	Confiabilidad.....	37
5.6.2.1	Satisfacción Laboral.....	37
5.6.2.2	Compromiso Organizacional.....	37
5.7	Sujetos.....	37
5.7.1	Muestra.....	37
5.7.2	Tipo de muestreo.....	37
5.8	Tipo de Estudio.....	37
5.9	Procedimiento.....	38
CAPÍTULO 6.	RESULTADOS.....	39
CAPÍTULO 7.	DISCUSIÓN.....	44
BIBLIOGRAFÍA.....		46
ANEXOS.....		49

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es conocer la relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los empleados de una empresa de manufactura de filtros explicándola con la Teoría del Intercambio Social; entendiéndose la Satisfacción Laboral como la reacción del individuo en la organización en cuanto su comportamiento encuentra unas respuestas apropiadas en la situación (Fischer, 1992 citado en Avilés, García & González, 2002), mientras que el Compromiso Organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y la organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión de continuar en la organización o dejarla (Meyer & Allen, 1991). Para esto se trabajó con una escala tipo Likert que se conforma por dos instrumentos propuestos, uno por Avilés, García & González (2002) en el caso de Satisfacción con un alpha de Cronbach de 0.91 y otro por Meyer & Allen (1991) para el Compromiso con un alpha de Cronbach de 0.81 para Compromiso Afectivo, 0.48 para Compromiso de Continuación y 0.82 para el Compromiso Normativo, el cual se aplicó a una muestra aleatoria simple de 72 empleados con 92.5% de confianza y 5% de nivel de error. Como estadísticos se realizó una Correlación Lineal de Pearson y una Regresión Lineal Múltiple. Los resultados arrojaron que hay una relación moderada positiva, es decir, si aumenta la Satisfacción Laboral en un empleado aumenta también el Compromiso Organizacional.

Palabras clave: *Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional, Teoría del Intercambio Social*

RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

INTRODUCCIÓN

La característica principal que tenemos las personas es que somos seres sociales, nos reunimos para trabajar, para construir, para jugar, y es en y por esta interacción que compartimos un entendimiento de nuestros actos y reaccionamos entre sí. Rodríguez (1976) menciona que esta interacción humana es la que constituye el objeto de estudio de la Psicología Social, pues “estudia el comportamiento de individuos en contextos sociales” según Secord (1979), es decir, en sus interacciones.

El grupo es el primer horizonte de todos los individuos y constituye un lugar social privilegiado en donde experimentan su relación con los otros; es el conjunto de individuos que mantienen entre sí relaciones recíprocas y que implican un sistema de intercambios entre los individuos que lo componen. Fischer (1992) divide el grupo en grupo primario, secundario y agrupaciones sociales, y es dentro del grupo secundario donde se ubican las instituciones, y en estas a su vez, donde se desarrollan las organizaciones. La institución es la formación específica de las relaciones sociales y humanas; mientras que la organización “es una unidad social instituida que realiza un conjunto de actividades a través de un sistema de medios orientado hacia objetivos definidos (Fischer, 1992)”, con una estructuración de acontecimientos, y siendo una de las más importantes de nuestra sociedad la organización económica, y que está anclada por actitudes creencias, percepciones, motivaciones, hábitos y expectativas que los seres humanos tienen (Katz, 1990).

Elton Mayo filósofo australiano, fue uno de los pioneros que se interesó en la Psicología del Trabajo de diferentes puestos en la industria (Anzieu, 1971). La experiencia crucial fue desarrollada en los talleres Hawthorne de la Western Electric Company, donde 6 obreras tuvieron como condiciones de trabajo el que se les permitió hablar entre sí además de proporcionarles una remuneración colectiva; después fueron sometidas a un sistema de pausas intercaladas y a una comida otorgada por la empresa; y más tarde a una reducción de la jornada suprimiendo el trabajo por las mañanas de los sábados. Con esas adaptaciones se logró un aumento considerable en la producción. Se propuso hacer una contraprueba, eliminando las mejoras materiales que se supone provocan mejor rendimiento, a excepción del tipo de remuneración, dando como resultado un aumento en la producción.

Sus resultados demostraron que la mejora en las condiciones materiales del trabajo sólo desempeñan un papel secundario, y el cambio en las actitudes y en las interacciones psicosociales se revela como esencial. En vez de ser individuos aislados que trabajan cada cual

por su propio interés, que soportan las condiciones materiales y psicológicas del lugar de trabajo, son individuos que se consideran miembros de un grupo.

Peter (1998) menciona que las organizaciones sólo aprenden a través de individuos que aprenden, y el presidente de Kyocera, Kazuo Inamori (1985, citado en Peter, 1998) apoya esto al mencionar que “si los empleados no están motivados para alcanzar metas de crecimiento y desarrollo tecnológico... no habrá crecimiento, mayor productividad ni desarrollo tecnológico”. Es decir, la motivación es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera ya sea por estímulos externos o internos, en la cuestión laboral se trata de “convertir al trabajo en un fin” en términos de Arias (1998).

Dentro de las investigaciones que recientemente se han realizado en cuanto a la satisfacción laboral se encuentra la realizada por Avilés, García & González (2002), la cual tuvo como objetivo medir la satisfacción laboral y que cuente con los criterios necesarios para su correcta aplicación. Dado que se cumplió el objetivo, ahora se cuenta con un instrumento que puede ser guía para implementar diversos programas de capacitación, motivación y supervisión sin tener que recurrir a la improvisación, que da como resultado beneficios para la empresa y sus trabajadores.

En cuanto a la investigación de Belausteguigoitia (2000) es donde se encontró el Compromiso, pues el objetivo es proponer y someter a prueba un modelo que explique la relación entre algunos factores del clima organizacional, las tres dimensiones del compromiso (afectivo, normativo y de continuación), esfuerzo laboral y la relación familiar, en organizaciones familiares.

Mientras que la investigación más reciente que hemos encontrado respecto a la relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional fue el realizado por Nieto (2004) donde el objetivo fue detectar el tipo de relación que tienen las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional dentro de una empresa privada. La correlación entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional permiten ver que están relacionadas, más no con la fuerza esperada, aunque cabe mencionar que se presentan correlaciones altas entre algunos de sus componentes.

En la Encuesta Nacional de Empleo del Distrito Federal realizada en el 2004 por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), en la Población Desocupada Abierta (desempleados con experiencia laboral), el 14.26% de dicha población respondió al indicador sobre “Motivos para dejar el último empleo”, que es la insatisfacción en el trabajo la causa de esta separación. Agregado esto, Davis (1991) nos señala, que según el nivel de satisfacción que se tenga produce un mayor o menor compromiso lo cual afecta el esfuerzo y el desempeño.

La satisfacción en el trabajo es como “cualquier actitud, se adquiere generalmente con el transcurso del tiempo, en la medida en que el empleado obtiene mayor información acerca del lugar de trabajo” (Davis, 1991). Mientras que según Davis (1991), el compromiso organizacional es el nivel en que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella.

Tanto la satisfacción laboral como el compromiso organizacional se pueden explicar a través de la Teoría del Intercambio Social, la cual en sus principios intenta integrar fundamentos de la economía clásica al sostener que en toda interacción social hay un intercambio explícito e implícito de recompensas y costos, donde las recompensas son los placeres, satisfacciones y gratificaciones que disfruta la persona; mientras que los costos son cualquier factor que funciona para inhibir o refrenar la ejecución de una secuencia conductual (Insko & Schopler, 1980).

Esta investigación tiene la finalidad de beneficiar a los empleados de organizaciones laborales ya que al detectar las posibles causas de la insatisfacción laboral y que puede dar como consecuencia la falta de compromiso organizacional; es con este proyecto que la organización conocerá las fuentes de insatisfacción y por lo tanto contará con la información suficiente para saber qué hacer al respecto, lo cual será un beneficio tanto para la organización como para los propios empleados que ahí laboran.

Las actitudes de los empleados son importantes y por ello hay que vigilarlas, entenderlas y manejarlas (Davis, 1991), por lo que es importante conocer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional y las posibles consecuencias que se pueden manifestar en comportamientos indeseables para la organización. Ya que las actitudes indeseables de los empleados son una causa probable que determina las condiciones en una organización (Davis, 1991). Es por todo esto que el objetivo de esta investigación, es conocer la relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional dentro de una organización económica.

En esta investigación, en el primer capítulo encontraremos la importancia de ser individuos sociales y la manera en cómo esto nos lleva a organizarnos en grupos y a su vez en organizaciones que pueden ser de tipo económico, educativo, religioso, y que cuentan con jerarquías, roles sociales y normas que se pueden ver reflejadas en cualquier grupo social, por ejemplo, en el área laboral. En el segundo capítulo hablaremos de la Satisfacción Laboral, la cual es importante porque se ve reflejada en el desempeño que realiza el empleado dentro de la organización en la que trabaja. En el tercer capítulo, encontraremos información del Compromiso Organizacional que es qué tanto se involucra o identifica el empleado con su organización, esto explicado a través del Modelo de Meyer & Allen (1991). En el capítulo cuatro encontraremos información que permita entender la Teoría del Intercambio Social que es, de manera resumida, un mecanismo de dar y recibir de manera equilibrada. En capítulo de Metodología encontraremos información que nos permite explicar los apartados que le siguen, que son los apartados de los Resultados y de la Discusión.

CAPÍTULO 1. EL INDIVIDUO Y LA ORGANIZACIÓN SOCIAL

“Muchas de las necesidades primordiales del ser humano se satisfacen sólo mediante la interacción... las personas nos sirven de modelos y a través de ellas adquirimos gran parte de nuestros conocimientos sobre el mundo y hasta sobre nosotros mismos (Baron, 1985)”, pues ante todo somos seres sociales.

El individuo está sumido en un contexto donde forma parte de un campo social, este campo social coloca a la persona en una red de intercambios (Fischer, 1990), lo que genera la socialización, que es un proceso de aprendizaje e integración social a través de la relación (Fischer, 1990) con los otros, y es esta socialización la que constituye al individuo a través de las relaciones que establece con los demás, es decir, con su entorno.

Según Vega (1998), la socialización es un proceso dinámico y global en el cual subyacen factores de tipo cognitivo, afectivo, comportamental, social y estructural que se influyen entre sí, y que proporcionan una forma de percibir y de adaptarse a la realidad laboral. Por otro lado, Van Maanen (1976, citado en Vega, 1998) la considera como un “proceso por el cual una persona aprende los valores, las normas y las conductas requeridas que permiten participar como miembro de la organización”. Depende de las siguientes capacidades individuales:

- a) **Simbolizar.** Representar simbólicamente acontecimientos y resultados potenciales, además de poder figurarse cómo actuar.
- b) **Previsión.** Se propone metas, planifica sus actuaciones y anticipa las posibles consecuencias antes de emprenderlas.
- c) **Capacidad Vicaria.** Aprender a través de la observación de los demás.
- d) **Autorregulación.** El individuo determina sus actitudes y conductas, por lo que se automotiva.
- e) **Autorreflexión.** Tener conocimiento de sí mismo y de los demás, le permite rectificar pensamientos, actitudes y actuaciones, para así poder afrontar y adaptarse a las nuevas situaciones.

La forma en que se organizan las personas en grupo, donde la característica que deben cumplir es un objetivo en común, además de un sentimiento de interdependencia y relaciones afectivas (Fischer, 1992); además de que el grupo orienta el comportamiento social.

La pertenencia social o grupo exige al individuo aprender habilidades y estrategias específicas, así como adoptar actitudes, valores y normas que pueden llegar a ser contradictorias (Vega, 1998).

Un tipo de grupo mencionado por Fischer (1992) son las agrupaciones sociales las cuales responden a intereses comunes, se caracteriza por las funciones sociales que los individuos deben cumplir en su vida colectiva para que la sociedad siga existiendo; hay varios tipos de éstas agrupaciones pero uno de ellos es el grupo económico donde sus miembros producen y distribuyen los bienes materiales y los servicios necesarios.

Una vez que una persona decide pertenecer a una organización se compromete en actos que creen les conducirán a consecuencias valoradas, y el “no alcanzar las recompensas laborales esperadas reduce las expectativas de lograrlas, y como consecuencia, fomenta actitudes menos favorables hacia las recompensas (Vega, 1998)”.

1.1 EL INDIVIDUO

Las empresas “requieren de insumos, maquinaria y de procesos de fabricación, distribución y mercadotecnia” (Prieto, Reynaga, Cacho & Elizalde, 1999), así como también requieren del trabajo humano, el cual determina “el éxito o fracaso de una empresa debido a que el talento, las capacidades y las habilidades de las personas que constituyen la organización son únicas y no pueden ser reemplazadas sin que esto conlleve un enorme desgaste de tiempo, dinero y esfuerzo productivo (Prieto & cols., 1999). La naturaleza del comportamiento de las personas dentro de una organización se puede explicar a partir de los siguientes aspectos:

a) Características biográficas. Las personas se componen por características físicas, emocionales, intelectuales y sociales, además de que tenemos un pasado histórico y un país de origen que nos genera rasgos culturales; muchas de éstas características podemos compartirlas con otras personas, aunque nadie es igual en todas las características. Sin embargo, existen factores que determinan algunos de los comportamiento que se manifiestan mediante la participación de las personas en las organizaciones. Robbins (1996) distingue algunas características biográficas:

- **Edad.** Resulta importante ésta características por su relación con la productividad dado que se piensa que a mayor edad menor energía, pero se ha encontrado que “las personas de edad madura son más estables (Robbins, 1996), esto quizá porque saben que no es fácil conseguir un nuevo empleo y/o que gozan de mayores prestaciones por su antigüedad. Lo anterior no es determinante, pero si las habilidades físicas o intelectuales disminuyen con la edad, la productividad se compensa por la experiencia. Y en caso de no existir la experiencia se cuenta con las habilidades para desarrollarla.

- **Género.** Las diferencias que se encuentran con respecto a las expectativas de hombres y mujeres, sin embargo son relativas. También se maneja que el estilo de supervisión es diferente. Robbins (1996) considera que las investigaciones que se han hecho para demostrar las diferencias entre hombres y mujeres no son válidas.
- **Estado Civil.** Según algunas investigaciones, los empleados casados tienen menos ausencias y están más satisfechos que los solteros, aunque tampoco es una característica que pueda tomarse como determinante pues no se han hecho estudios de otros estados civiles.
- **Número de dependientes.** No es una conclusión precisa pues no existen investigaciones formales, sin embargo se ha encontrado que empleados con más hijos son más propensos a faltar a sus empleos, también han encontrado que son más estables en su puesto por lo que hay menos rotación de personal.
- **Antigüedad.** Actualmente “se pone mucha atención en el tiempo que ha durado determinado candidato en sus puestos de trabajo anteriores” (Robbins, 1996), pero esta característica tiene relación con aspectos como ausentismo, rotación y satisfacción en el puesto, no es determinante.

Por lo tanto, es en el proceso de socialización cuando las expectativas laborales y los logros personales se cruzan con las exigencias y logros organizacionales, manifestándose “a nivel individual, en la motivación, el compromiso, la satisfacción, el desempeño y la calidad de vida del empleado y, a nivel organizacional, en el desarrollo, la efectividad y la competitividad de la empresa (Vega, 1998)”.

1.1 LA ORGANIZACIÓN

Los individuos somos seres sociales que dependemos y nos interrelacionamos con los demás, apoyando esto, Wilson (1975 citado en Fischer, 1990) considera que es la necesidad que tienen los individuos de cooperar para vivir en sociedad, “a todo individuo le es necesaria la presencia de otro para perseguir los propios fines (Wilson, 1975 citado en Fischer, 1990)”. Sin embargo, esta reunión en grupo no es al azar pues Anzieu (1974 citado en Fischer, 1992) ha demostrado que el rol que tiene atribuido cada grupo está ligado a determinadas necesidades sociales, y entonces el individuo pertenece y actúa a él. Fischer (1992) considera que el grupo se puede dividir en tres:

- a) Grupo Primario.** Es un conjunto limitado de individuos (2 a 10 aproximadamente); hay relaciones cara a cara y se adhieren a valores sociales que les son comunes. Éste y el grupo pequeño son similares.

- b) Grupo Secundario.** Una organización coloca a los individuos en un sistema social, reglamentando sus conductas por medio de costumbres y convenciones.
- c) Agrupaciones Sociales.** Responde a intereses comunes; se caracteriza por las funciones sociales que los individuos deben cumplir en su vida colectiva para que la sociedad siga existiendo.

Y es dentro de las agrupaciones sociales que se encuentra la institución, la cual se compone de características como valores que se transforman en códigos de conducta; hay reglas o leyes escritas; costumbres, prohibiciones, presiones, son permanentes relativamente pues tienden a durar y a reproducirse; son cohesivas, los elementos se refuerzan; determinan maneras de pensar y actuar; hay roles sociales que ya están establecidos y los integrantes sólo tienen que asumir su papel (Fischer, 1992). . La institución es la formación específica de las relaciones sociales y humanas, poseen un valor fundador; mientras que la organización constituye aplicaciones diversas de estos principios y es una forma instituida, definida, de actividades y relaciones en una realidad social específica (Fischer, 1992).

La organización se presenta como conjuntos coordinados, orientados hacia objetivos definidos; definen los medios a través de una estructura de roles que les permiten ser eficaces; es un sistema de acción coordinada hacia objetivos explícitos; engloba la idea de una estructura de posiciones para el logro de objetivos. “Es una unidad social instituida que realiza un conjunto de actividades a través de un sistema de medios orientado hacia objetivos definidos (Fischer, 1992)”, donde la que nos interesa es la Organización Económica pues es un modelo a través del cual una sociedad produce sus bienes materiales y servicios. Aquí están involucradas la producción, distribución, intercambio y consumo (Fischer, 1992).

CAPÍTULO 2. SATISFACCIÓN LABORAL

Un problema actual que se presenta en las organizaciones económicas es que los empleados ponen poco empeño en sus labores al tener poco interés en su trabajo. Los progresos que en la actualidad se han hecho respecto a la selección y reclutamiento de la gente en una empresa con muchos, sin embargo, ninguna “lograré mejorar la calidad del trabajo, a menos que el personal esté motivado para rendir su máximo esfuerzo posible (Shultz, 1985)”.

La satisfacción laboral es la disposición psicológica (Shultz, 1985) que tiene el sujeto a su trabajo, la cual provoca actitudes que están determinadas por diversos factores que deben ser estudiados pues tiene diversas consecuencias, en la empresa, su supervivencia depende directamente de la satisfacción de sus miembros; en el cliente, porque cuando un empleado está insatisfecho, los productos que produce son de mala calidad o no siguen las órdenes del cliente; en el trabajador, porque “la satisfacción con el trabajo y el interés por el empleo hará que el trabajo brinde satisfacciones y favorezca la realización personal” en lugar de aburrirse o sentirse frustrado (Shultz, 1985).

Por lo tanto, la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes hacia el trabajo, puede ser descrita como una disposición psicológica del sujeto hacia su empleo (lo que piensa de él) y esto supone un grupo de actitudes hacia distintos elementos del mismo, resultado de diversas percepciones y expectativas que los empleados poseen hacia éste (Shultz, 1985), por lo que hablar de satisfacción laboral no es solo se refiere concretamente al trabajo, sino que implica diferentes variables del contexto laboral (Cruz, 1999).

2.1 TEORÍA DE LOS DOS FACTORES.

La satisfacción en el trabajo se puede definir como la reacción del individuo en la organización en cuanto su comportamiento encuentra unas respuestas apropiadas en la situación (Fischer, 1992).

La noción de satisfacción fue elaborada por Frederick Herzberg en 1959 (Fischer, 1992) a partir de un estudio realizado en Pittsburgh donde pidió a varios ingenieros y contables de diversas empresas de la zona, que describiesen acontecimientos o incidentes que se hubieran presentado en su lugar de trabajo y que habían aumentado o disminuido su satisfacción. A partir de las respuestas obtenidas, Herzberg pudo detectar ciertos factores que se encontraban asociados a la satisfacción o a la insatisfacción, elaborando así la Teoría de los dos Factores, que postula la existencia de dos fuentes una generadora de satisfacción y otra de la insatisfacción.

El primer grupo de factores se encuentra ligado al contenido del trabajo y son los Factores Intrínsecos o de Motivación que son fuente de satisfacción (Fischer, 1992). Se refieren sobre todo al contenido del cargo, a las tareas y deberes relacionadas con el cargo; estos factores producen un efecto duradero de satisfacción que se ve reflejado en la productividad. El término Motivación para Herzberg incluye sentimientos de realización, de crecimiento y reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la ejecución de las tareas y actividades que ofrecen suficiente significado para el trabajador (Chiavenato, 1983).

El segundo tipo de factores reagrupa lo que caracteriza el contexto en que se realiza el trabajo, se les denomina Factores Extrínsecos o de Higiene y son fuente de insatisfacción (Fischer, 1992). Se refieren a las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja, que incluye condiciones físicas y ambientales del trabajo; estos factores los considera como limitados en su capacidad de influir en el comportamiento de los empleados. Eligió la expresión Higiene, para reflejar su carácter preventivo y preservador y demostrar con esto, que son factores que simplemente evitan las fuentes de insatisfacción del medio ambiente o posibles amenazas a su equilibrio. Lo que quiere decir, que la ausencia de insatisfacción no significa que haya satisfacción, simplemente hay insatisfacción (Chiavenato, 1983).

El principal hallazgo del modelo propuesto por Herzberg, muestra que los factores generadores de satisfacción en el trabajo son diferentes de los factores que llevan a la insatisfacción en el trabajo. En consecuencia, se considera que la satisfacción y la insatisfacción no son dos sentimientos opuestos. Lo opuesto a satisfacción es la no satisfacción y de igual manera lo opuesto a la insatisfacción es la no insatisfacción (Cruz, 1999).

2.1.1 FACTORES DE MOTIVACIÓN.

La motivación es el conjunto de fuerzas internas y tendencias que impulsan al ser humano a actuar en un sentido definido; estas fuerzas han sido designadas, a veces como necesidad y a veces como instinto e incluso como deseo (Fischer, 1992 citado en Avilés, García & González, 2002). Estos factores tienen que ver con el trabajo mismo y qué tan estimulante es, es decir, la variedad de las tareas, su complejidad, entre otras.

Según Paquin (1993, citado en Avilés, García & González, 2002), los factores de motivación que están ligados al contenido del trabajo propiamente dicho, son los siguientes:

2.1.1.1 LOGRO

Es algún éxito alcanzado, tal como terminar alguna encomienda de manera exitosa, resolver algún problema o ver los resultados del trabajo.

2.1.1.2 RECONOCIMIENTO.

Se refiere a alguna alabanza o elogio que se le hace al trabajador por parte de algún jefe, supervisor o compañero de trabajo. En un sentido negativo también puede incluir algún regaño o llamada de atención por parte del jefe, supervisor o compañero de trabajo.

2.1.1.3 TRABAJO EN SÍ MISMO.

Se refiere al trabajo en sí, y está íntimamente ligado con el agrado o desagrado por la actividad que se desempeña, puesto que el trabajo puede resultar variado, creativo o poco creativo, fácil o difícil.

2.1.1.4 RESPONSABILIDAD.

Ésta se manifiesta cuando las personas llegan a sentirse responsables de su propio trabajo o el de otros y cuando se les otorgan nuevas responsabilidades.

2.1.1.5 DESARROLLO.

Se refiere al cambio real que puede sufrir una persona en cuanto a su posición en la organización, es decir, cuando existe algún ascenso de puesto.

2.1.1.6 POSIBILIDADES DE CRECIMIENTO.

Se refiere a las posibilidades del trabajador para lograr cambios en su trabajo, tales como situaciones en las que se puedan aprender y desarrollar habilidades o bien aplicar aquellas que no han sido aprovechadas.

2.1.2 FACTORES DE HIGIENE.

Los Factores de Higiene, también conocidos como Extrínsecos, caracterizan el contexto donde se realiza el trabajo y sus consecuencias; se relacionan con el contexto físico y psicológico en el que es desempeñado el trabajo, los cuales según Paquin (1993, citado en Avilés, García & González, 2002) son:

2.1.2.1 REGLAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

Este factor se refiere a la organización adecuada o inadecuada de la empresa o compañía, es decir, al hecho de que todas las acciones están bien encaminadas o bien algunas de ellas no queda clara, como por ejemplo el hecho de no saber quien es realmente el jefe o supervisor directo; además tiene que ver con las políticas que la empresa aplica a sus empleados.

2.1.2.2 SUPERVISIÓN.

En específico son las características del supervisor, tales como la competencia e incompetencia, si se percibe como justo o injusto, o bien se refiere a su mala o buena disposición para delegar responsabilidad y para enseñar, además incluye las maneras en las que se evalúa al trabajador, siendo el supervisor el evaluador principal.

2.1.2.3 INTERACCIÓN.

Aquí son las relaciones interpersonales ya sea con el jefe o supervisor, algún subalterno o algún compañero de trabajo. Las relaciones interpersonales son aquellas relaciones que se dan entre las personas y que se establecen con motivo del desempeño de su trabajo y las relaciones interpersonales sociales que tienen lugar por ejemplo, a la hora de la comida.

2.1.2.4 CONDICIONES FÍSICAS DEL LUGAR.

Son las condiciones físicas del lugar donde se realiza el trabajo, tales como la ventilación, luz, espacio, herramientas del trabajo, entre otras.

2.1.2.5 SALARIO.

Se habla de la remuneración económica que se percibe a cambio de la actividad laboral e incluye todo aquello que puede ser conseguido mediante la remuneración económica.

2.1.2.6 STATUS.

Es la posición jerárquica que el trabajador tiene dentro de la organización, así como el hecho de tener personal bajo para apoyo, por ejemplo, alguna secretaria, algún asistente personal o incluso un ayudante.

2.1.2.7 SEGURIDAD DE EMPLEO.

Cuando el trabajador tiene un sentimiento de pertenencia con la compañía y a la presencia o ausencia de estabilidad o seguridad con el trabajo, es decir, qué tan seguro esta el trabajador de que pueda mantenerse laborando en esa empresa, también incluye la estabilidad de la empresa.

2.2 INVESTIGACIONES SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Avilés, García y González (2002) realizaron un estudio con obreros de una empresa industrial para analizar la actitud hacia los factores de Motivación e Higiene que propone Herzberg, donde esperaban encontrar a partir de la Teoría de la Acción Razonada que los obreros de la empresa tuvieran una intención de conducta favorable hacia los factores de Motivación e Higiene en su trabajo, por lo que su actitud sería positiva y viceversa. Utilizaron como instrumento la cuesta tipo Likert, para realizarla llevaron a cabo una guía de tópicos para así poder indagar la presenta de los seis subfactores que componen el factor de Motivación y los siete subfactores que forman el factor de Higiene de los propuestos por Herzberg. A partir de los resultados se construyó la escala tipo Likert con 53 reactivos en donde sólo se detectaron 8 subfactores (3 de Motivación y 5 de Higiene) de los 13 subfactores que Herzberg maneja, en ellos se encontró “alta congruencia y claridad de contenido interno” (Avilés, García y González, 2002). Finalmente, en sus resultados encontraron que la actitud de los obreros es ligeramente más positiva hacia los factores de Motivación ($x= 3.50$) mientras que hacia los factores de Higiene ésta disminuye ligeramente ($x= 3.43$); por lo que concluyen que su investigación beneficiará a toda empresa que esté interesada en mejorar su productividad así como la relación con sus trabajadores.

CAPÍTULO 3. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

El compromiso organizacional es el grado en que un individuo se identifica e involucra con una organización (Bline *et. al.* 1991, citado en Belausteguigoitia, 2000), es decir, es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla (Meyer & Allen, 1991). Esta compuesto de tres factores propuestos por Meyer & Allen (1991): afectivo, de continuación y normativo; así, la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de pertenecer en la organización.

3.1 MODELO DE MEYER & ALLEN

Al ser seres que vivimos en una sociedad con una dinámica que se ordena con organizaciones laborales, las cuales exigen “al individuo aprender habilidades y estrategias específicas, así como adoptar actitudes, valores y normas que pueden llegar a ser contradictorios (Vega, 1998)”, y sin embargo es necesario adoptarlas.

Y dado que los componentes principales de la organización son la tecnología y la humanidad, lo que ahora nos ocupa es la parte social, pues según Robbins (1996) “una persona puede tener miles de actitudes”, que en este caso hablaremos del compromiso organizacional (Robbins, 1996).

El compromiso organizacional “se trata de un deber moral adquirido hacia una persona o una institución”, es algo más que un simple contrato de trabajo, es hacer propios los objetivos de la organización (Arias, 1998).

Que una persona se encuentre laborando dentro de una organización no quiere decir que se sienta comprometida con dicha organización, al contrario, puede que esté en total desacuerdo con dicha organización; y es esta falta de compromiso la que va generando consecuencias negativas como “estrés, conflictos obrero – patronales, ausentismo, abandono de la organización (Arias, 1998)”, lo que provocará que la organización tenga un incremento en sus costos pues tiene que invertir en pagar a la persona que suplirá al ausente, en tiempo respecto a la nueva persona a contratar así como dinero invertido en su capacitación, entre muchos otros.

3.1.1 COMPROMISO AFECTIVO, DE CONTINUACIÓN Y NORMATIVO.

Meyer & Allen (1991, citado en Uribe, 2001) definieron el compromiso como un estado psicológico (sensaciones y/o creencias referentes del empleado hacia la organización) que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en una organización o dejarla. Es algo que refleja un deseo, una necesidad y/o una obligación de mantenerse dentro de una organización (Meyer & Allen, 1991).

Según estos investigadores, son muchas las definiciones que existen respecto al compromiso, sin embargo, los componentes que consideran más generales y que son más explícitos son el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo, que pueden tener origen en el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en una institución, respectivamente.

3.1.1.1 COMPROMISO AFECTIVO.

Es el tipo de compromiso que describe una orientación afectiva que siente el empleado hacia la organización (Meyer & Allen, 1991), por lo que “es la fuerza de la identificación de un individuo con una organización en particular y de su participación en la misma (Mowday, Steers & Porter, 1979 citado en Bayona, 1995)”. Grado en que un individuo se involucra emocionalmente con su organización. El componente afectivo (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, por ende, disfrutan de su permanencia en la organización. Mowday, Porter & Steers (1982 citado en Meyer & Allen, 1991) consideraron que el compromiso afectivo se compone de cuatro categorías:

Las características personales. Son las características como la edad, el sexo y la educación, y que se han visto relacionadas con el compromiso (Mowday, Porter & Steers, 1982 citado en Meyer & Allen, 1991).

Las características estructurales. Las que más se asocian tiene que ver con las relaciones de empleado/supervisor, tener un puesto definido, así como la sensación de la importancia dentro de la organización (Mowday, Porter & Steers, 1982 citado en Meyer & Allen, 1991).

Las características relativas al trabajo. Aquí se encuentra la participación en la toma de decisiones (Mowday, Porter & Steers, 1982 citado en Meyer & Allen, 1991). El empleado busca que sean compatibles dentro de la organización el cumplimiento de necesidades, la utilización de capacidades y la expresión de valores.

Las experiencias profesionales. Tienen que ver el acoplamiento de la experiencia profesional y el compromiso afectivo (Mowday, Porter & Steers, 1982 citado en Meyer & Allen, 1991).

3.1.1.2 COMPROMISO DE CONTINUACIÓN

Es el grado en que un individuo percibe que debe permanecer en su organización. En el compromiso de continuación (necesidad) es muy posible encontrar una consistencia de la persona respecto a inversiones en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización, o sea de los costos (financieros, físicos, psicológicos) en los cuales incurriría al retirarse, o de las pocas posibilidades para encontrar otro empleo, es decir, aquí hay un beneficio asociado con continuar participando en la organización y un costo asociado a irse (Meyer & Allen, 1991).

Se refleja aquí una faceta calculadora pues se refiere a la prosecución de inversiones (planes de pensiones, primas de antigüedad, aprendizaje, etc) acumuladas y resultantes de la pertenencia a la organización. Dejarla resulta cada vez más costoso y, por lo tanto, se crea un “compromiso de omisión (Becker, 1960 citado en Belausteguigoitia, 2000)”.

Este tipo de compromiso se construye a partir de la Teoría del Side-Bet de Becker, en la cual “son las inversiones valoradas por el individuo que serían pérdidas si éste dejara la organización (Cohen y Lowenberg, 1990, citado en Bayona, 1995)”. Para Becker (1960, citado en Meyer & Allen, 1991), “el compromiso requiere un reconocimiento por parte del individuo de los costos asociados... sin este reconocimiento no hay compromiso”. El reconocer los costos “asociados a dejar la organización es un estado psicológico consciente que es formado por las condiciones ambientales y tiene implicaciones para el comportamiento (Meyer & Allen, 1991)”.

3.1.1.3 COMPROMISO NORMATIVO

Se encuentra en la creencia de la lealtad a la organización quizá por la recepción de beneficios que deriva en el sentido del deber de proporcionar reciprocidad. Es el “sentimiento de obligación que tiene el individuo a permanecer en la organización porque piensa que eso es lo correcto... este sentimiento de lealtad del individuo con la organización puede deberse a presiones de tipo cultural o familiar (Morrow, 1993 citado en Bayona, 1995)”, sin importar cuánto pueda sentirse satisfecho con su trabajo (Meyer & Allen, 1991).

Es el grado en que un individuo se siente obligado moralmente a pertenecer en su organización. En el compromiso normativo (deber), se encuentra la creencia en la

lealtad a la organización (sentido moral), quizás por percibir ciertas prestaciones (por ejemplo, capacitación o pago de colegiaturas) lo que hace que el empleado sienta una obligación a permanecer ahí hasta que la deuda sea cubierta (Meyer & Allen, 1991). Este aspecto va en concordancia con la teoría de la reciprocidad: quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante (Gouldner, 1960 citado en Belausteguigoitia, 2000).

3.2 INVESTIGACIONES SOBRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

El objetivo de la investigación realizada por Belausteguigoitia (2000) es el proponer y someter a prueba un modelo que explique la relación entre algunos factores de clima organizacional, las tres dimensiones del compromiso (afectivo, normativo y de continuación), esfuerzo laboral y la relación familiar, en organizaciones familiares. Esta investigación es un estudio exploratorio ya que no se conocen todas las variables que intervienen en el compromiso organizacional en organizaciones familiares, pero se espera contribuir con él a incrementar, ampliar y enriquecer la información disponible. Hay evidencias de que algunas variables del clima organizacional son determinantes del compromiso, y esta información puede ser de gran utilidad para los ejecutivos de las empresas. Para medir lo que corresponde a los tres componentes del compromiso organizacional, se utilizó la escala tipo Likert propuesta por Meyer & Allen (1991) que ha mostrado validez y confiabilidad en otras culturas, donde se incluye la coreana (Belausteguigoitia, 2000). En México, se encontraron índices adecuados de confiabilidad en las escalas de Compromiso Afectivo, Normativo y de Continuidad, con 0.81, 0.82 y 0.47 a 0.48 respectivamente (Arias & Belausteguigoitia, 1998, citado en Belausteguigoitia, 2000).

Los resultados obtenidos en esta investigación, en lo que respecta al Compromiso Afectivo, indican que es mayor el grado en que un individuo se involucra emocionalmente con su empresa y establece lazos emocionales con la organización al percibir un clima organizacional favorable en las variables de trabajo como reto, expresión de los propios sentimientos y reconocimiento, así como una percepción no favorable de la variable de clima relativa a apoyo del superior inmediato. Donde el resultado obtenido entre la variable de expresión de los propios sentimientos y compromiso afectivo indica que cuando la persona tiene oportunidad de expresar sus propias ideas y sentimientos existe mayor compromiso afectivo. La percepción respecto a la oportunidad para aplicar sus habilidades y capacidades en el desempeño de su trabajo, se traducen en ambos casos, en un mayor compromiso afectivo.

Mientras en el compromiso normativo, los resultados entre éste y el clima organizacional indican que, mayor será el grado en que un individuo se sienta obligado moralmente a permanecer en su organización, recibe un clima favorable en las variables de trabajo como reto, contribución, reconocimiento. El resultado obtenido entre la variable de trabajo como reto y compromiso normativo indica que, en la medida en que sea mayor la percepción del sujeto acerca de la

posibilidad de usar y aplicar sus habilidades y capacidades, mayor será el compromiso normativo. Aquí, en este compromiso, se encuentra la creencia en la lealtad hacia la organización (sentido moral), quizá por percibir ciertas prestaciones que conducen a la persona a otorgar una correspondencia a éstas.

Finalmente, los resultados obtenidos entre las variables de clima organizacional y compromiso de continuidad, indican que cuando un individuo percibe que debe permanecer en su organización, también percibe un clima favorable en relación con las variables de trabajo como reto y reconocimiento. En el caso del apoyo del superior inmediato y expresión de los propios sentimientos la correlación es inversa. En relación con el resultado obtenido entre las variables de reconocimiento y compromiso de continuidad, éste indica que cuando la persona percibe un clima organizacional en el que identifica que la organización aprecia y valora su esfuerzo, resultados y aportaciones, existirá un mayor compromiso para permanecer en la empresa.

CAPÍTULO 4. RELACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Dado que “la tarea de un gerente es identificar los impulsos y las necesidades de los empleados, y canalizar su comportamiento hacia el desempeño del trabajo (Davis, 1991)”, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional se pueden explicar a través de la Teoría del Intercambio Social.

Para la Teoría del Intercambio Social, al entrar en una relación mutua, las personas practican una contabilidad psíquica, registrando los costos y recompensas que la relación implica para ellas. Vander (1994) menciona que la conducta social consiste en un intercambio de actitudes entre mínimo dos personas, que se percibe como más o menos recompensado o costoso para una u otra. Las actividades pueden ser de tipo laboral, amorosa, conyugal, amistosa; y sólo continuará en la medida que sea redituable para ambos (Vander, 1994), es por eso que la gente entra en relaciones de intercambio ya que les brinda determinadas recompensas (Vander, 1994).

4.1 TEORÍA DEL INTERCAMBIO SOCIAL

La noción de intercambio se basa en la idea de reciprocidad por medio de un mecanismo de transacción: dar y recibir. Para esta teoría, toda interacción social tiene un precio, donde se procura tener una mejor relación para uno mismo, es decir, “la interacción individual consiste en las sanciones y recompensas, y la respuesta de cada individuo ante el otro es acorde con la “retribución” que cada cual recibe. Lo que hacemos, y cuánto hagamos, depende de la cantidad y calidad de la recompensa que obtenemos (Alexander, 2000)”. Por lo que la interacción equivale un intercambio de recompensas: “Cuanto más frecuente se recompense una acción, y cuanto más valiosa sea la recompensa, con más frecuencia la repetiremos (Alexander, 2000)”.

Otro elemento importante para el intercambio es el costo, pues al realizar una acción hay que gastar ciertos recursos. “La ganancia es la recompensa menos el costo (Alexander, 2000)”.

La primera teorización desde la sociología respecto al Intercambio Social la tenemos con Simmel (1908, citado en Munné, 1996) quien parte de la base que las personas nos asociamos para satisfacer nuestras necesidades, de inicio está el intercambio a la gratitud que la persona interesada trata de generar en el otro (por reciprocidad), la necesidad de devolver el servicio, surgiendo entre ambos sujetos un vínculo sin tener que llegar a la coacción.

Mientras que los primeros ensayos teóricos para desarrollar los principios de esta teoría fueron hechos por Homans (Stolarski, 1974) ya que considera que “la teoría del intercambio consiste en que la característica principal del funcionamiento es una concentración en las normas (Alexander, 2000)” pues son éstas los principales recursos para la definición de los roles sociales, y son los roles los que marcan nuestra función dentro de la sociedad (Alexander, 2000).

Los sujetos intentan conseguir el placer máximo a un costo mínimo, es decir, llegar a un máximo de satisfacción con un mínimo de esfuerzo (Gergen & Gergen, 1981, citado en Fischer, 1990). Esto se manifiesta porque los individuos estamos sumidos en un contexto social, donde formamos parte de un campo social que nos coloca en una red de intercambios y relaciones sociales. Dichas relaciones definen una dimensión de la realidad social y es la interacción el proceso mediante el cual se expresa.

Según Vander (1994), los miembros de una organización se sentirán satisfechos “con una distribución de retribuciones (productos o resultados) proporcional a la contribución que cada uno haya hecho (insumo o aportes)”. De ahí se deriva el que “quien más invierte más merece (Vander, 1994)”, y cuando la gente considera que no está en una relación equitativa manifiesta malestar, no importa si es víctima o beneficiario de dicha desigualdad.

Por otro lado Morales (1981), resume la idea central de la Teoría del Intercambio Social del siguiente modo: “El Intercambio se explica en función del propio interés de las personas que participan en él, las cuales esperan obtener beneficios de él y excluyen que el intercambio pueda obedecer una norma social superior (como la justicia), por consiguiente el Intercambio es más la causa que la consecuencia de los fenómenos Sociales estudiados”.

Fischer (1991) cita dos reglas esenciales que orientan las interacciones dentro del Intercambio Social: El intercambio de recursos y la equidad.

4.1.1 INTERCAMBIO DE RECURSOS

Las reglas relativas al tipo de recursos han sido definidas por Foa y Foa (1974, citado en Fischer, 1990) a partir de varios estudios del intercambio en diversas culturas. Clasifican los recursos del Intercambio en seis grandes categorías: el amor, los servicios, los bienes, el dinero, la información y el status. Estas categorías varían en función de su particularización y su materialidad.

A partir de estas dos dimensiones se ha definido un principio fundamental del intercambio: Cuanto más similares son dos acciones en cuanto a su grado de particularización y materialidad, más apropiado resulta el intercambio entre ellas. Por ejemplo, se considera inadecuado intercambiar un recurso cuya particularización es débil, como el dinero, por un recurso cuya particularización es elevada, como el amor.

La Teoría del Intercambio Social destaca la adecuación que debe de existir entre los recursos intercambiados, ya que constituyen un modo de regulación que incita a los individuos a encontrar un comportamiento apropiado para cada situación.

4.1.2 EQUIDAD

Es considerada como norma de reciprocidad; es esencial en el intercambio en la medida que produce un sentimiento de satisfacción vinculado a la forma equilibrada de la interacción. El valor de la equidad es la idea que uno se forma acerca de lo que es justo y puede cambiar en función del salario, por ejemplo.

En el caso de que algunos de los individuos perciba la falta de equidad en el intercambio, intentará restablecer soluciones o buscar soluciones alternas. Por ejemplo, dentro de la vida profesional, cuando los individuos consideran que su salario es demasiado bajo para el trabajo que se les exige, juzgan desequilibrado lo que dan y lo que reciben. Esto puede llevar a diversas conductas que están dirigidas a la solución, como puede ser, desencadenar una acción reivindicativa, o definir sus propias normas mediante comportamientos que se manifiestan, por ejemplo, la disminución en su productividad.

Mientras que los factores que tienen que ver con el Intercambio son (Fischer, 1990):

- a) **Estrategias del Intercambio.** Siempre se está en el conflicto de cooperar y explotar al otro. El individuo cuenta con estrategias distintas que le permiten alcanzar su finalidad, las cuales son:
1. **Estrategias de cooperación.** Su efecto es el comportamiento positivo de parte de los demás, pero también puede provocar en los demás un comportamiento de explotación.
 2. **Estrategia de resistencia.** Comienza con una posición dura, pero enseguida se adopta una actitud más cooperativa, llamada “el pecador arrepentido”.
 3. **Estrategias del refuerzo.** Responde a la cooperación con cooperación y a la explotación con explotación.
 4. **Firmeza flexible.** Es necesario que el individuo se mantenga firme en sus objetivos pero que se muestre flexible para alcanzarlos.
- b) **Expresión corporal.** Es una interpretación en conjunto de elementos corporales.

- c) **Función simbólica.** Tienen en cuenta el sistema de símbolos colectivos que intervienen en los intercambios sociales. El interpretar los símbolos permite comprender el significado de los actos Sociales.

La teoría sugiere que las personas que sienten que se encuentran en una relación desigual, buscarán superar su malestar restaurando la igualdad (Walster *et al.*, 1973, Austin & Walster, 1974, Berkoitz & Walster, 1976, citados en Vander, 1994), y para ello hay dos maneras.

- **Restaurar la equidad efectiva.** A su vez consiste en otros cuatro modos: modificando 1) los propios resultados, 2) los propios aportes, 3) los resultados de los otros, 4) los aportes de otros, esto se puede manifestar en huelgas, pedir aumento de sueldo, obligar al patrón a trabajar más o sabotando los equipos de la compañía.
- **Restaurar la equidad psicológica.** Aquí los individuos deforman su percepción de los resultados y aportes propios y ajenos, es decir, exagerando los propios aportes, subestimando los propios resultados, subestimando los aportes de los trabajadores o exagerando sus resultados.

4.2 TEORÍAS REPRESENTATIVAS

La Teoría del Intercambio Social es un conjunto relativamente amplio de teorías que constituye parte del submarco que forma el conductismo social, ya que contiene aplicaciones propias o diferenciadas del resto del marco. "Son teorías que asumen que la gente es, racional y hedonista (Munné, 1996)".

Las teorías más representativas se puede clasificar del siguiente modo según Munné (1996):

- **Enfoque Sociológico.** Este enfoque es el representado por Homans, el cual a partir de una serie de proposiciones deriva la Teoría de la Justicia Distributiva que se encuentra claramente vinculada a la tradición de Skinner.
- **Enfoque Psicológico.** Representado por Thibaut & Kelley y Adams quienes postulan la Teoría de Interdependencia y Control, y la Teoría de la Equidad, respectivamente.

❖ JUSTICIA DISTRIBUTIVA

Tanto la proposición psicológica conductual como la proposición económica elemental se van confundiendo a través de la teoría de Homans (Stolarski, 1974), donde el resultado es la concepción de la conducta social del hombre que está en función de la retribución, dependiendo de la cantidad y tipo de recompensa o castigo que se busque.

El interés de Homans se enfoca en el comportamiento social elemental, en el contacto cara a cara entre individuos donde tanto la recompensa como el castigo que se recibe del comportamiento de otros es parcialmente directo o inmediato (Deutsch & Krauss, 2001).

En la Teoría de la Justicia Distributiva, Homans busca abordar dos puntos importantes: El primero es que el valor que una persona recibe de un grupo en un campo de actividades debe ser coherente con sus recompensas en otros campos; y en el segundo introduce la categoría residual de moralidad, donde la recompensa que una persona obtiene por su actividad tiene que ser equivalente a sus “inversiones” (Alexander, 2000) realizadas.

“Un intercambio es considerado justo cuando las recompensas (*rewards*) de uno son proporcionales a las de otro, o cuando las recompensas propias con proporcionales a lo que uno da (*investments o inversiones*) o a lo que uno arriesga (*costs*)” según Munné (1996).

❖ INTERDEPENDENCIA Y CONTROL

Para Thibaut y Kelley (1959, citado en Munné, 1996) la esencia de las relaciones interpersonales, es base de la vida social, es la interacción, la cual se da en lo que ellos llaman díada. Ellos analizan la relación diádica, como fenómeno social elemental, luego aplican los principios teóricos obtenidos a relaciones sociales más complejas.

La Teoría de la Interdependencia y Control de Thibaut y Kelley presupone que la conducta social sólo se repetirá si tal conducta es recompensada, es decir, cuando las ganancias son mayores a los costos, y se extinguirá en caso contrario. Estas ganancias y costos dependerán de los factores endógenos y exógenos de la relación, así como de las características personales de los interactuantes.

Thibaut y Kelley (Inzko & Schopler, 1980) sostienen que en toda interacción social hay un intercambio explícito e implícito de recompensas o costos. Entendiéndose por recompensas aquellos placeres, satisfacciones y gratificaciones que disfruta la persona, y como costos aquel factor o factores que funcionan para inhibir o refrenar la ejecución de una secuencia conductual. En algunos casos, estas dos dimensiones se pueden tratar por separado, pero de forma típica; tanto Thibaut y Kelley hacen referencia a él resultado, para indicar las recompensas recibidas y los costos en que se han incurrido.

❖ TEORÍA DE LA EQUIDAD

Esta teoría fue formulada por John Stacy Adams (1963, citado en Munné, 1996), se basó en las Teorías de la Comparación, de la Disonancia y de la Justicia Distributiva. Su teoría la relacionó sobre todo con el ámbito laboral, la cual presenta los diferentes tipos de respuesta a la percepción

de la iniquidad en la relación Social, aunque se apoya en las relaciones empleador – empleado se puede aplicar a cualquier tipo de relación que suponga un intercambio.

Para Adams en un Intercambio Social, los individuos comparan y evalúan la relación que se establece entre las aportaciones (*inputs*), y los resultados (*outcomes*) obtenidos; entendiéndose por aportaciones, el conjunto de cualidades que una persona ofrece cuando intercambia un servicio contra un determinado pago, por ejemplo. Por resultados entiende todo lo que se obtiene en el Intercambio, sea que tenga una valencia positiva o negativa para el sujeto. Las aportaciones son lo que el individuo aporta, en el Intercambio y los resultados lo que recibe en el mismo (Munné, 1996).

También señaló aspectos importantes al respecto, tanto las aportaciones como los resultados únicamente cuentan como aportaciones o resultados sólo si son reconocidos como tales por los interactuantes, es decir como atributos poseídos por el individuo. Un segundo aspecto, se refiere que tanto la aportación como el resultado deben de ser percibidas como relevantes para el intercambio del que se trate. Y por ultimo, es que los problemas surgen cuando uno de los sujetos no reconoce la inversión del otro o no la toma en cuenta como importante.

Cuando hay iniquidad se produce psicológicamente no solo una tensión cognitiva sino también afectiva, es decir un estado de incomodidad emocional, este grado de tensión es proporcional a la magnitud de la iniquidad. El individuo al encontrarse en una situación de tensión tiende a eliminar o al menos en reducir este estado.

Las aplicaciones que tiene esta teoría son diversas, “por el hecho de que su tema es el de la interacción humana dentro de un contexto social (Stolarski, 1974)”. En las organizaciones, “El estudio de las preferencias y de las alternativas posibles para entablar la negociación permiten formular predicciones confiables, de tal modo que se pueda planear adecuadamente la estrategia a seguir para alcanzar la meta deseada.

4.3 INVESTIGACIONES SOBRE LA RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL

La investigación más reciente es la realizada por Nieto (2004) donde buscaba determinar el tipo de relación que tienen la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una empresa privada ya que considera que investigar esta relación es importante para detectar y “mejorar aspectos dentro de la empresa tales como la productividad, la calidad de vida del empleado y un adecuado nivel de rotación de personal (Nieto, 2004)”. Además de que los directivos de la empresa podrán conocer los efectos que provocan las normas, las políticas, los procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal, para lo que utilizaron como instrumento dos escalas tipo Likert, una de Satisfacción Laboral diseñado por Galicia (2000, citado en Nieto, 2004), el cual mide cuatro áreas: 1. Evaluación institucional del personal; 2. Comunicación; 3.

Desarrollo, capacitación y actualización personal; 4. Salud y condiciones laborales. Tiene 0.95 como alpha de confiabilidad.

Mientras que para el Compromiso Organizacional se utilizó el instrumento adaptado por Arias (1998) del instrumento de compromiso elaborado por Meyer & Allen (1991) el cual se compone de tres factores: Compromiso Afectivo, de Continuación y Normativo, que tienen un alpha de 0.81, 0.48 y 0.82, respectivamente; y el instrumento realizado por Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa (1986, citado en Nieto, 2004), el cual mide el apoyo organizacional percibido y su nivel de confiabilidad está en proceso de determinarse.

Sus resultados muestran una correlación positiva entre los subfactores de la satisfacción con los subfactores del compromiso organizacional con una correlación alta, pero las dos variables en su conjunto presentan una correlación de baja a moderada de 0.33 con un nivel de significancia de 0.027, por lo que su hipótesis alternativa de "Existe relación estadísticamente significativa al 0.05 entre compromiso organizacional y satisfacción laboral" la acepta con reservas dados sus resultados.

CAPÍTULO 5. METODOLOGÍA

5.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Conocer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

5.2 OBJETIVOS

5.2.1 OBJETIVO GENERAL

Conocer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional dentro de una empresa de manufactura de filtros.

5.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Medir los factores de Motivación (reconocimiento, trabajo en sí mismo y desarrollo) e Higiene (reglas y políticas de la organización, supervisión, interacción, condiciones físicas del lugar y salario) de la satisfacción laboral de una empresa de manufactura de filtros.

Medir los factores Afectivo, de Continuación y Normativo del compromiso organizacional de una empresa de manufactura de filtros.

Conocer la relación entre los factores de la satisfacción laboral y los factores del compromiso organizacional de una empresa de manufactura de filtros.

5.3 VARIABLES

- Satisfacción laboral
- Compromiso organizacional

Únicamente se mencionan las variables, ya que no se puede identificar a una éstas como dependiente o independiente por ser un estudio correlacional, cuyo propósito es saber cómo se comporta una variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas (Álvarez, 1995, Hernández, Fernández, & Baptista, 2003).

5.4 DEFINICION CONCEPTUAL

5.4.1 SATISFACCION LABORAL

La satisfacción en el trabajo se define como la reacción del individuo en la organización en cuanto su comportamiento encuentra unas respuestas apropiadas en la situación (Fischer, 1992 citado en Aviles, García & González, 2002). Se puede entender la satisfacción en relación a dos factores que a su vez agrupan una serie de subfactores que en los siguientes apartados se describen.

5.4.1.1 FACTORES DE MOTIVACION

También conocidos como Factores Intrínsecos son los ligados al contenido del trabajo propiamente dicho.

5.4.1.1.1 RECONOCIMIENTO. Se refiere a alguna alabanza o elogio que se le hace al trabajador por parte de algún jefe, supervisor o compañero de trabajo. En un sentido negativo también puede incluir algún regaño o llamada de atención por parte del jefe, supervisor o compañero de trabajo.

5.4.1.1.2 TRABAJO EN SÍ MISMO. Se refiere al trabajo en sí, y está íntimamente ligado con el agrado o desagrado por la actividad que se desempeña, puesto que el trabajo puede resultar variado, creativo o poco creativo, fácil o difícil.

5.4.1.1.3 DESARROLLO. Se refiere al cambio real que puede sufrir una persona en cuanto a su posición en la organización, es decir, cuando existe algún ascenso de puesto.

5.4.1.2 FACTORES DE HIGIENE

Los Factores de Higiene, también conocidos como extrínsecos, caracterizan el contexto donde se realiza el trabajo.

5.4.1.2.1 REGLAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. Este factor se refiere a la organización adecuada o inadecuada de la empresa o compañía, es decir, al hecho de que todas las acciones están bien encaminadas o bien algunas de ellas no queda clara, como por ejemplo el hecho de no saber quien es realmente el jefe o supervisor directo; además tiene que ver con las políticas que la empresa aplica a sus empleados.

5.4.1.2.2 SUPERVISIÓN. Se refiere a las características del supervisor, tales como la competencia e incompetencia, si se percibe como justo o injusto, o bien se refiere a su mala o buena disposición para delegar responsabilidad y para

enseñar, además incluye las maneras en las que se evalúa al trabajador, siendo el supervisor el evaluador principal.

5.4.1.2.3 INTERACCIÓN. Se refiere a las relaciones interpersonales ya sea con el jefe o supervisor, algún subalterno o algún compañero de trabajo. Las relaciones interpersonales son aquellas relaciones que se dan entre las personas y que se establecen con motivo del desempeño de su trabajo y las relaciones interpersonales sociales que tienen lugar por ejemplo, a la hora de la comida.

5.4.1.2.4 CONDICIONES FÍSICAS DEL LUGAR. Se refiere a las condiciones físicas del lugar donde se realiza el trabajo, tales como la ventilación, luz, espacio, herramientas del trabajo, entre otras.

5.4.1.2.5 SALARIO. Se refiere a la remuneración económica que se percibe a cambio de la actividad laboral e incluye todo aquello que puede ser conseguido mediante la remuneración económica.

5.4.2 COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Grado en que un individuo se identifica e involucra con una organización (Bline *et al.* 1991, citado en Belausteguigoitia, 2000). Estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla (Meyer & Allen, 1991). En esta investigación se consideraron los tres componentes de compromiso propuestos por Meyer & Allen (1991): afectivo, de continuación y normativo; así, la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de pertenecer en la organización.

5.4.2.1 COMPROMISO AFECTIVO

Grado en que un individuo se involucra emocionalmente con su organización. El componente afectivo (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, por ende disfrutan de su permanencia en la organización.

5.4.2.2 COMPROMISO DE CONTINUIDAD

Grado en que un individuo percibe que debe permanecer en su organización. Por lo que refiere al compromiso de continuación (necesidad) es muy posible encontrar una consistencia de la persona respecto a inversiones en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización, o sea de los costos (financieros, físicos, psicológicos) en los

cuales incurriría al retirarse, o de las pocas posibilidades para encontrar otro empleo. Se refleja aquí una faceta calculadora pues se refiere a la prosecución de inversiones (planes de pensiones, primas de antigüedad, aprendizaje, etc) acumuladas y resultantes de la pertenencia a la organización.

5.4.2.3 COMPROMISO NORMATIVO

Grado en que un individuo se siente obligado moralmente a pertenecer en su organización. En el compromiso normativo (deber), se encuentra la creencia en la lealtad a la organización (sentido moral), quizás por percibir ciertas prestaciones (por ejemplo, capacitación o pago de colegiaturas) conducente a un sentido del deber de proporcionar una correspondencia. Este aspecto va en concordancia con la teoría de la reciprocidad: quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante (Gouldner, 1960 citado en Belausteguigoitia, 2000).

5.5 HIPÓTESIS ESTADÍSTICA

Se trabajará con una hipótesis correlacional según Hernández (2003):

Ho: $r_{xy} = 0$ La correlación entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional es igual a cero.

Ha: $r_{xy} \neq 0$ La correlación entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional no es igual a cero.

5.6 OPERACIONALIZACIÓN

Para los objetivos de la Satisfacción Laboral, se utilizó un instrumento que mide los Factores de Motivación e Higiene de Herzberg diseñado por Avilés, García & González (2002), el cual consiste en una escala tipo Likert que consta de 53 afirmaciones que tienen como opción de respuesta desde "Totalmente de Acuerdo" hasta "Totalmente en Desacuerdo". En dicho instrumento sólo se consideran tres subfactores de Motivación y cinco de Higiene, de los trece de la escala original de Herzberg.

En cuanto al Compromiso Organizacional, se trabajó con un instrumento construido por Meyer & Allen (1991), que tiene por objetivo medir los tres tipos de compromiso: afectivo, de continuación y normativo, es una escala tipo Likert conformada por 18

reactivos, cada uno con cinco posibles respuestas que iban desde “Totalmente de Acuerdo” hasta “Totalmente en desacuerdo”.

5.6.1 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.

5.6.1.1 SATISFACCIÓN LABORAL.

FACTORES DE MOTIVACIÓN, $x = 3.43$

DESARROLLO ($\alpha = 0.8232$), $x = 3.24$

- (+) 1. La empresa me da la oportunidad de subir de puesto.
- (+) 31. Mi trabajo me da la oportunidad de mejorar mis propias perspectivas.
- (-) 32. Mi trabajo es rutinario.
- (-) 45. Mi trabajo limita la oportunidad de mejorar mis propias perspectivas.
- (+) 53. Mi trabajo me ayuda a cumplir mis objetivos.
- (+) 61. Todos tenemos la misma oportunidad de ascender en la empresa.
- (-) 71. La empresa limita mi posibilidad de subir de puesto.

RECONOCIMIENTO ($\alpha = .8392$), $x = 3.30$

- (+) 2. Mi trabajo es reconocido por mi jefe inmediato.
- (-) 14. Mi trabajo pasa desapercibido para mi jefe inmediato.
- (+) 20. Mi trabajo es valorado por mi jefe inmediato.
- (+) 33. La empresa reconoce mi trabajo.
- (-) 46. Para la empresa mi trabajo pasa desapercibido.
- (+) 57. La empresa toma en cuenta mis ideas.
- (-) 62. Mis ideas son irrelevantes para la empresa.
- (+) 64. Soy importante para la empresa.

TRABAJO EN SÍ MISMO ($\alpha= 0.7514$), $x = 3.73$

- (+) 4. Mi trabajo es entretenido.
- (-) 15. Mi trabajo es aburrido.
- (+) 35. Me gusta mi trabajo.
- (+) 65. Mi trabajo es importante

FACTORES DE HIGIENE, $x = 3.50$

INTERACCIÓN ($\alpha=0.7455$), $x = 3.62$

- (+) 7. Mi jefe inmediato me trata bien.
- (-) 22. Mi jefe inmediato me trata con desprecio.
- (+) 23. Me gusta convivir con mis compañeros de trabajo.
- (+) 36. En mi trabajo hay un ambiente de armonía.
- (-) 47. El ambiente de trabajo es pesado.
- (-) 58. Mi relación con los compañeros de trabajo es grosera.
- (+) 66. Mi relación con los compañeros de trabajo es respetuosa.

SUPERVISIÓN ($\alpha=0.8275$), $x = 3.26$

- (+) 9. Mi jefe inmediato es accesible.
- (+) 26. Mi jefe inmediato es justo.
- (-) 38. Mi jefe inmediato es injusto.
- (-) 42. Mi jefe inmediato es prepotente.
- (+) 48. Mi jefe inmediato es agradable.
- (-) 55. A mi jefe inmediato le falta disponibilidad para apoyarme en mi trabajo.
- (+) 68. Mi jefe inmediato está dispuesto a apoyarme en mi trabajo.

CONDICIONES FÍSICA DEL LUGAR DE TRABAJO ($\alpha = 0.7715$), $x = 3.54$

- (-) 8. Las instalaciones del lugar de trabajo son incómodas.
- (+) 10. Considero que las máquinas y herramientas necesarias para mi trabajo están en condiciones adecuadas
- (-) 16. Las máquinas y herramientas necesarias para mi trabajo están en pésimas condiciones.
- (+) 27. Las materias primas que me proporcionan en la empresa para la elaboración de los productos que hago son de calidad.
- (-) 40. Las materias primas que uso para la elaboración de los productos son de baja calidad.
- (+) 50. La iluminación de mi lugar de trabajo es adecuada.

REGLAS Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA ($\alpha = 0.7492$), $x = 3.59$

- (+) 12. En la empresa se me avisa oportunamente que tengo que quedarme tiempo extra.
- (+) 17. Mi horario de trabajo es agradable.
- (-) 25. Me parece que la organización de la empresa es inadecuada.
- (-) 28. Me molesta mi horario de trabajo.
- (+) 41. Los procedimientos que uso para elaborar los productos son adecuados.
- (-) 51. Los procedimientos para elaborar los productos son inadecuados.
- (+) 59. La empresa está organizada adecuadamente.
- (+) 69. Las sanciones que aplica la empresa son justas.

SALARIO ($\alpha = 0.7681$), $x = 3.51$

- (+) 6. Mi trabajo es compensado con un sueldo adecuado.
- (-) 19. El sueldo que recibo por mi trabajo es injusto.
- (-) 30. Mi salario es desmoralizante.
- (+) 43. Mi sueldo me da la oportunidad de mejorar económicamente.
- (+) 52. Las prestaciones que recibo son adecuadas.

- (-) 56. Las prestaciones que recibo son inapropiadas.

4.6.1.1 COMPROMISO ORGANIZACIONAL.

COMPROMISO AFECTIVO, ($\alpha= 0.81$)

- (-) 3. No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.
- (-) 11. No me siento integrado plenamente en mi organización.
- (+) 13. Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.
- (+) 24. Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.
- (-) 63. No me siento ligado emocionalmente a mi organización.
- (+) 67. Esta organización significa personalmente mucho para mí.

COMPROMISO DE CONTINUACIÓN, ($\alpha= 0.47$ a 0.48)

- (+) 5. Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.
- (+) 21. Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.
- (+) 37. Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.
- (+) 54. Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.
- (+) 60. Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.
- (+) 70. Hoy, permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.

COMPROMISO NORMATIVO, ($\alpha= 0.8232$)

- (+) 18. Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.
- (+) 29. Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.

- (-) 34. No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.
- (+) 39. Estoy en deuda con la organización.
- (+) 44. Esta organización merece mi lealtad.
- (+) 49. No abandonaré mi organización en estos momentos porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.

5.6.2 CONFIABILIDAD.

5.6.2.1 SATISFACCIÓN LABORAL.

El valor de la confiabilidad general del instrumento considera un Alpha de Cronbach (Nadelsticher, 1983) de 0.9185.

5.6.2.2 COMPROMISO ORGANIZACIONAL

En cuanto a la confiabilidad del instrumento se reporta por áreas con un Alpha de Cronbach (Nadelsticher, 1983) de 0.81 para el compromiso afectivo, de 0.47 a 0.48 para el compromiso de continuidad y 0.82 para el compromiso normativo.

5.7 SUJETOS.

Los sujetos de investigación pertenecen a una empresa de manufactura de filtros, con una edad no menor de 18 años, de sexo indistinto y que tuvieran una antigüedad mínima de tres meses laborando en dicha empresa.

5.7.1 MUESTRA.

El tamaño de la población de la empresa de manufactura de filtros con la que se trabajó se encuentra conformada de 92 empleados, el tamaño de la muestra se determinó mediante el programa *Nsample*, el cual nos indicó que con un 92.5% de confianza y con un 5% como nivel de error, la muestra fue de 72 sujetos.

5.7.2 TIPO DE MUESTREO.

El tipo de muestreo que se llevo a cabo es aleatorio simple, que es un método en el cual cada uno de los miembros de la población o del universo tiene la misma oportunidad de ser seleccionado (Kerlinger, 1992).

5.8 TIPO DE ESTUDIO.

Siendo una investigación en la que no se van a manipular las variables, pues se observa únicamente el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para después ser analizado, indica ser un estudio ex post facto (Hernández, Fernández & Baptista 2003, Kerlinger, 1992). Además es un estudio Correlacional, cuyo propósito es saber cómo se comporta una variable conociendo el comportamiento de una o tras variables relacionadas (Álvarez, 1995, Hernández, Fernández & Baptista, 2003). Por último es Confirmatorio, ya que se quiere conocer a fondo un fenómeno que posee aproximaciones basadas en un marco teórico y su finalidad es reafirmar o rechazar una hipótesis o aproximación teórica para llegar a conclusiones generales con respecto a dicho fenómeno (Pick & López, 1994).

5.9 PROCEDIMIENTO

La empresa de manufactura de filtros proporcionó un área la cual contaba con mesas y sillas, donde los empleados fueron pasando por grupos de 20 de manera aleatoria. A cada uno se les dio un cuestionario y un lápiz, además de las instrucciones donde se les puntualizaba que el cuestionario no era para evaluar su desempeño dentro de la empresa, por lo tanto era anónimo y confidencial en sus respuestas.

CAPÍTULO 6. RESULTADOS

Para responder al planteamiento de conocer la relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional dentro de una empresa, se realizó una Correlación Lineal de Pearson, en donde el resultado nos indicó que existe una asociación lineal media o moderada entre la variable Satisfacción Laboral y la variable Compromiso Organizacional de 0.592 con 0.01 de nivel de significancia, es decir, si aumenta la Satisfacción Laboral de un empleado, el Compromiso Organizacional también. Lo anterior nos permite rechazar la hipótesis nula pues la correlación entre las variables satisfacción y compromiso no es igual a cero.

Correlación Lineal entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

n = 72	Satisfacción Laboral	Compromiso Organizacional
Satisfacción Laboral	1.000	0.592 **
Compromiso Organizacional	0.592 **	1.000

** Nivel de significancia de 0.01

Dado que la Satisfacción Laboral es un conjunto de actitudes hacia el trabajo por parte del personal, la actitud que se encontró en los trabajadores es positiva moderada ya que la tendencia que manifestaron fue de interés en su trabajo, pues la mayor cantidad de puntajes se encontraron entre el 3 y 4, de las 5 opciones de respuesta de la escala tipo Likert que iban desde Totalmente de Acuerdo (5) hasta Totalmente en Desacuerdo (1). La media de la Satisfacción Laboral fue de 3.59 (3.61 para el Factor de Motivación y 3.58 de promedio para el Factor de Higiene) con 0.52 de desviación estándar con respecto a la media.

n = 72	Media	Desviación estándar	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni Acuerdo ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
Satisfacción laboral	3.59	0.52	18.42 %	38.60 %	24.34 %	12.79 %	5.84 %
Factor de Motivación	3.61	0.62	16.96 %	38.60 %	26.02 %	13.08 %	5.34 %
Factor de Higiene	3.58	0.51	19.24 %	38.60 %	23.41 %	12.62 %	6.13 %

Frecuencias de la Satisfacción Laboral y sus factores.

Dentro de los subfactores de la Satisfacción Laboral, la media más alta la presentó el subfactor del Factor de Motivación, *Trabajo en sí mismo* con 3.99 y la media más baja fue de 3.20 que la manifestó el subfactor *Salario* del Factor de Higiene. La desviación estándar con respecto a la media fue de 0.56 y 0.65, respectivamente, mientras que la desviación en promedio más alta fue de 0.81 con una media de 3.50 que se presentó en el subfactor *Supervisión*, perteneciente también al Factor de Higiene.

En los subfactores del Factor Motivación, el 35.76% de los trabajadores no definen como positivo o negativo el reconocimiento, es decir, elogios o regaños que recibe el trabajador por parte de su superior. Mientras que el 56.25% está de acuerdo con el trabajo en sí; y el 34.33% también está de acuerdo en cuanto al cambio que puede sufrir una persona respecto a su posición en la organización.

n = 72	Media	Desviación estándar	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni Acuerdo ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
Reconocimiento	3.39	0.66	13.72 %	33.51 %	35.76 %	12.15 %	4.86 %
Trabajo en sí mismo	3.99	0.56	26.04 %	56.25 %	11.11 %	4.17 %	2.43 %
Desarrollo	3.30	0.74	15.48 %	34.33 %	23.41 %	19.25 %	7.54 %

Frecuencias de los Subfactores del Factor de Motivación

Y, en los subfactores del Factor de Higiene, respecto a las relaciones que se dan entre las personas del trabajo, el 43.85% de los trabajadores las consideraron como positivas. El 38.49% de los empleados considera que la supervisión que se ejerce hacia ellos es positiva. Mientras, que el 38.66% está de acuerdo con las condiciones físicas del lugar donde realiza su trabajo. Consideraron también un 39.41% que dentro de la empresa hay una organización adecuada. Respecto a la remuneración económica, la perciben como positiva con un 31.48% de los trabajadores.

n = 72	Media	Desviación estándar	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni Acuerdo ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
Interacción	3.82	0.56	26.59 %	43.85 %	19.05 %	6.94 %	3.57 %
Reglas y políticas de la organización	3.49	0.58	18.06 %	39.41 %	23.44 %	12.15 %	6.94 %
Condiciones físicas del lugar	3.53	0.69	19.21 %	38.66 %	23.84 %	12.96 %	5.32 %
Supervisión	3.50	0.81	19.25 %	38.49 %	22.62 %	12.90 %	6.75 %
Salario	3.20	0.65	12.27 %	31.48 %	28.94 %	19.21 %	8.10 %

Frecuencias de los Subfactores del Factor de Higiene

Mientras que para el Compromiso Organizacional en conjunto, la media fue de 3.18 con 0.41 de desviación. La opción de respuesta de la escala tipo Likert que más se repitió fue *Ni acuerdo ni en desacuerdo*, por lo que el 50% de los trabajadores estuvo en el 3.16.

En los tres factores que se conforma el Compromiso Organizacional están el Compromiso Afectivo, de Continuación y Normativo, y el promedio que presentaron fue de 3.23, .321 y 3.10 con una desviación respecto a la media de 0.61, 0.64 y 0.53, respectivamente.

En cuanto al Compromiso Afectivo, el 37.27% de los trabajadores no tiene definido como positivo o negativo el grado en el que están involucrados emocionalmente con su empresa. En el Compromiso de Continuación, el 33.80% de los trabajadores considera como positivo el permanecer en su organización. Por último, el 28.01% de los trabajadores al sentimiento de obligación de permanecer no lo tiene definido como positivo o negativo, es decir, el Compromiso Normativo.

n = 72	Media	Desviación estándar	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni Acuerdo ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
Compromiso Organizacional	3.23	0.45	11.88 %	30.32 %	30.33 %	19.52 %	7.95 %
Compromiso Afectivo	3.23	0.61	10.88 %	29.86 %	37.27 %	10.74 %	6.25 %
Compromiso de Continuación	3.21	0.64	12.27 %	33.80 %	25.69 %	19.91 %	8.33 %
Compromiso Normativo	3.10	0.53	12.50 %	27.31 %	28.01 %	22.92 %	9.26 %

Frecuencias del Compromiso Organizacional y sus Factores

ANÁLISIS DE REGRESIÓN LINEAL MÚLTIPLE

Con la finalidad de ver si una variable puede predecirse mediante otras variables, se realizaron los siguientes análisis de regresión tomándose como variables a analizar el Factor de Higiene, el Factor de Motivación, el Factor de Compromiso Afectivo, el Factor de Compromiso Normativo y el Factor de Compromiso de Continuidad.

En el Factor de Motivación, en un modelo de regresión, se encontró que existe una correlación de Pearson de 0.88, con un 77.5% que indica que las variaciones observadas en el Factor pueden

ser explicadas sólo por los Factores de Higiene y de Compromiso Afectivo con un nivel de significancia menor a 0.05, lo que nos afirma una relación lineal fuerte.

Análisis de Regresión para al Factor de Motivación
 $R^2 = 77.5$

Variable	Beta	t	Sig.
Factor de higiene	0.576	7.50	0.000
Compromiso Afectivo	0.299	4.03	0.000

Mientras que para el modelo de regresión del Factor Higiene se encontró una correlación de Pearson de 0.84, donde el 69% de las variaciones observadas pueden ser explicadas sólo a partir del Factor Motivación con 0.05 de significancia, por lo tanto, una relación lineal fuerte.

Análisis de Regresión para el Factor de Higiene
 $R^2 = 69$

Variable	Beta	t	Sig.
Factor de Motivación	0.793	7.50	0.000

Para el Compromiso Afectivo, el modelo manifestó una correlación de Pearson de 0.73, muestra que sólo el 50.9% de las variaciones observadas del Compromiso Afectivo pueden ser explicadas sólo a partir del Factor de Motivación con un nivel de significancia menor de 0.05, lo que indica una relación lineal media.

Análisis de regresión para el Compromiso Afectivo
 $R^2 = 50.9$

Variable	Beta	T	Sig.
Factor de Motivación	0.652	4.03	0.000

En el modelo del Compromiso Normativo, se presentó una correlación de Pearson de 0.69, arrojando que sólo el 44.6% de las variaciones observadas pueden ser explicadas sólo a partir del Compromiso de Continuidad con una significancia de 0.05, es decir, una relación lineal baja.

Análisis de Regresión para el Compromiso Normativo
 $R^2 = 44.6$

Variable	Beta	t	Sig.
Compromiso de Continuidad	0.222	2.48	0.015

Los modelos anteriores presentaron un nivel de significancia menor de 0.05.

Y para el Compromiso de Continuidad, al tratar de explicarlo, se presentó una correlación de Pearson de 0.31, esto nos indica una relación lineal muy baja; como el modelo presenta un nivel de significancia mayor de 0.05, podemos afirmar que no tenemos evidencia de que exista regresión lineal en este modelo.

CAPÍTULO 7. DISCUSIÓN

En la empresa de manufactura de filtros donde se llevó a cabo ésta investigación se observó que sí existe una relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional la cual fue moderada positiva, lo que nos llevó a aceptar nuestra hipótesis estadística, confirmando así los resultados de la investigación realizada por Nieto (2004) donde reporta que existe una relación positiva baja.

Según Vander (1994), los miembros de una organización se sentirán satisfechos “con una distribución de retribuciones proporcional a la contribución que cada uno haya hecho”, es decir, si el empleado considera que lo que recibe de la organización no es equitativo a lo que él proporciona (fuerza de trabajo), es entonces que se manifiesta la insatisfacción y por lo tanto la falta de compromiso dentro de una organización.

Es por eso que esta investigación busca contribuir identificando qué factores provocan que los empleados tengan comportamientos que puedan afectar a la organización y al propio empleado; por ello se busca conocer en qué medida se presentan tanto la Satisfacción Laboral como el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la empresa de manufactura de filtros.

Para tal efecto se realizaron algunas frecuencias donde poco más del 38% de los empleados se manifestaron de forma positiva hacia la satisfacción que les causa su empleo, es decir, tanto el trabajo que están realizando como el contexto donde lo realizan les es satisfactorio. Los aspectos más relevantes que se encontraron fueron el agrado por la actividad desempeñada y la relación interpersonal que existe entre los compañeros del trabajo.

En cuanto al Compromiso Organizacional, esta investigación nos revela que es el Compromiso de Continuación el que se manifiesta de manera positiva en los empleados; esto quiere decir que permanecen dentro de la empresa porque perciben que han invertido mucho de ellos tanto en esfuerzo como en tiempo, además de la dificultad que pueden encontrar al buscar otro trabajo.

Mientras que en el Compromiso Afectivo poco más del 37% no presenta una tendencia clara, es decir, de manera positiva o negativa hacia este estilo de compromiso. Pero más del 29% percibe que la empresa satisface algunas de sus necesidades y expectativas, creando así un lazo afectivo entre el empleado y la organización.

Finalmente, para el Compromiso Normativo, los empleados no manifiestan una tendencia positiva o negativa hacia la creencia de lealtad que deberían de tener con la empresa.

Además, esta investigación busca saber de qué modo los factores con los que se están trabajando pueden ser influidos entre sí, por lo que se encontraron cuatro relaciones donde uno o más factores explican a otro factor, y que a su vez esto explica en diferentes medidas el comportamiento que tienen los empleados dentro de la organización

La primera fue que tanto el contexto donde se desempeña la actividad del empleado, como el lazo afectivo que une al empleado con la organización, explican más del 77% de la satisfacción con la actividad que desempeña el empleado dentro de la empresa. La segunda fue que la satisfacción que se manifiesta por el contexto donde desempeñan la actividad laboral es explicada en un 69% por el trabajo que realiza el empleado y las satisfacciones que éste le proporciona.

La tercera fue que mientras el compromiso que se manifiesta a través de los lazos afectivos que unen al empleado con la organización se ve influido poco más del 50% por el trabajo que realiza el empleado y la satisfacción que éste le proporciona. Y por último, la cuarta fue la percepción que el empleado tiene sobre las inversiones que ha realizado en la empresa tanto en tiempo y esfuerzo, explican más del 44% su creencia de lealtad que debe de tener hacia la empresa.

En esta fase de la investigación no fue posible explicar una relación de otros factores con la creencia de lealtad que el empleado debe de tener hacia la empresa.

Por lo tanto, se pretende ser una alternativa pues al conocer los factores identificados en esta investigación se pueden prevenir situaciones indeseables tanto por parte del empleado como por parte de la organización, así como favorecer aquellas que pueden ser benéficas dentro de la organización y que se pueden manifestar con una mejora en el desarrollo y desempeño laboral que pueden verse reflejadas en la Satisfacción Laboral y por consiguiente en el Compromiso Organizacional en los empleados.

BIBLIOGRAFÍA

Alexander, J. (2000). Las teorías sociológicas desde la Segunda Guerra Mundial. Barcelona: Gedisa

Álvarez C. R. (1995). Estadística multivariante y no paramétrica con SPSS. Madrid: Díaz de Santos

Anzieu, D. & Jacques Y. M. (1971). La dinámica de los grupos pequeños. Buenos Aires: Kapelusz

Arias, G. F. (1998). Administración de Recursos Humanos. México: Trillas

Aviles, A. M. I., García, G. E. & González, P. S. (2002). Actitud de los obreros de una Empresa Industrial hacia los Factores de Motivación e Higiene de su trabajo. (Tesina de Licenciatura) México: Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa

Baron, R. Byrne, D. & Kantowitz, B. (1985). Psicología: un enfoque conceptual. México: Interamericana

Bayona, C., Goñi, S. & Madorrán, C. (1995). Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. España: Universidad Pública de Navarra

Belausteguigoitia, R. I. (2000). La influencia del clima organizacional en el compromiso hacia la organización y el esfuerzo en miembros de empresas familiares mexicanas. (Tesis de Doctorado) México: Universidad Nacional Autónoma Metropolitana, Facultad de Contaduría y Administración

Cruz, S. C. (1999). La Satisfacción en el Trabajo y su relación con la Motivación. (Tesis de Maestría) México: Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Contaduría y Administración

Chiavenato, I. (1983). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw – Hill

Davis, K. & Newstrom, J. (1991). Comportamiento Humano en el Trabajo. México: McGraw – Hill

Deutsch, M. & Krauss, R. M. (2001). Teorías en Psicología Social. México: Paidós

- Fischer, G. N.** (1990). Psicología Social: Conceptos fundamentales. Madrid: Narcea
- Fischer, G. N.** (1992). Campos de intervención en Psicología Social. Madrid: Narcea
- Hernández, S. R., Fernández, C. C. & Baptista L. P.** (2003). Metodología de la investigación. México: McGraw – Hill
- Insko, C. & Schoper, J.** (1980). Psicología Social Experimental. México: Trillas
- Katz, D. & Kahn R.** (1990). Psicología social de las organizaciones. México: Trillas
- Kerlinger, F. N.** (1992). Investigación del Comportamiento. México: McGraw-Hill.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J.** “A three-component conceptualization of organizational commitment”, en Human Resource Management Review, 1, 1991, pp. 61-98
- Morales, D. F.** (1981). La conducta Social como Intercambio. España: Desclée de Brouwer
- Munné, F.** (1996). Entre el individuo y la sociedad. Marcos teóricos actuales sobre el comportamiento interpersonal. Barcelona: Poligrafic
- Nadelsticher, M. A.** (1983). Técnicas para la construcción de cuestionarios de actitudes y opción múltiple. México: Instituto Nacional de Ciencias Penales
- Nieto, V. M.** (2004). Relación de la satisfacción laboral con el compromiso organizacional. (Tesis de Licenciatura) México: Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología
- Peter, S.** (1998). La Quinta Disciplina. México: Granica
- Pick, S & López, V. A. L.** (1994). Cómo Investigar en Ciencias Sociales. México: Trillas.
- Prieto, L. T.; Reynaga, M. A. ; Martín, C. I. & Elizalde, M. F.** (1999). Comportamiento organizacional. México: Instituto de Investigación de Tecnología Educativa de la Universidad Tecnológica de México
- Robbins, S. P.** (1996). Comportamiento organizacional. México: Prentice Hall
- Rodríguez, A.** (1976). Psicología Social. México: Trillas
- Secord, P.** (1979). Psicología Social. México: McGraw – Hill
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).** (2003). Encuesta Nacional de Empleo. [En red] Disponible en: http://www.stps.gob.mx/01_oficina/05_cgpeet/302_0058.htm

Schultz, D. P. (1985). Psicología Industrial. México: Interamericana

Stolarski, R. R. (1974). Aproximación a la formalización de la teoría del Intercambio Social (sistematización y formalización a nivel verbal). (Tesis de Licenciatura) México: Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología

Uribe, J. F. (2001). Maquiavelismo: conceptualización, medición y su relación con otras variables. (Tesis de Doctorado) México: Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología

Vander, Z. & J. W. (1994) Manual de Psicología Social. Barcelona: Paidós

Vega, M. T. (1998). Psicología de las organizaciones. España: Amarú

ANEXOS



Las siguientes afirmaciones contienen información que personas como usted han externado su opinión con respecto a la situación en su empleo, le pedimos nos ayude a contestarlas en base a la opinión de su trabajo actual de la forma más honesta posible. La información que aquí se proporcione es totalmente anónima y confidencial, la cual no evalúa su desempeño dentro de la empresa, su uso será únicamente con fines estadísticos.

Sexo: (M) (F) Edad: _____ Estado Civil: _____

Sueldo mensual: \$ _____ Turno _____

No. de dependientes económicos y su edad: _____

Grado máximo de estudios: _____ Área de trabajo: _____

Antigüedad en su puesto: _____ Antigüedad en la empresa: _____

Tiempo aproximado que hace de su casa al trabajo y viceversa: _____

Medios de transporte que utiliza regularmente para dirigirse al trabajo: _____

INSTRUCCIONES:

Las siguientes oraciones están enumeradas, lea con cuidado cada una de ellas y decida que tan acuerdo o desacuerdo está con ellas. Procure contestar cada una de las oraciones sin dejar ningún espacio en blanco, ya que toda la información será de utilidad para la investigación. Debe de marcar su respuesta con una x en cualquiera de las cinco opciones de respuesta que están a la derecha, tomando en cuenta la siguiente escala.

Totalmente de Acuerdo 5	De Acuerdo 4	Ni Acuerdo ni en Desacuerdo 3	En Desacuerdo 2	Totalmente en Desacuerdo 1
----------------------------	-----------------	----------------------------------	--------------------	-------------------------------

Por ejemplo:

Considero que el condón es un buen método de anticoncepción.	5	4	1	3	2	1
--	---	--------------	---	---	---	---

En la oración anterior, la persona marcó la opción 4, que indica estar **De Acuerdo** en lo que se expresa en la oración, conforme a la opinión que tiene de los métodos anticonceptivos.

Relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

Totalmente de Acuerdo 5	De Acuerdo 4	Ni Acuerdo ni en Desacuerdo 3	En Desacuerdo 2	Totalmente en Desacuerdo 1
----------------------------	-----------------	----------------------------------	--------------------	-------------------------------

1.	La empresa me da la oportunidad de subir de puesto.	5	4	2	3	2	1
2.	Mi trabajo es reconocido por mi jefe inmediato.	5	4	3	2	1	
3.	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	5	4	3	2	1	
4.	Mi trabajo es entretenido.	5	4	3	2	1	
5.	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.	5	4	3	2	1	
6.	Mi trabajo es compensado con un sueldo adecuado.	5	4	3	2	1	
7.	Mi jefe inmediato me trata bien	5	4	3	2	1	
8.	Las instalaciones del lugar de trabajo son incómodas.	5	4	3	2	1	
9.	Mi jefe inmediato es accesible	5	4	3	2	1	
10.	Considero que las máquinas y herramientas necesarias para mi trabajo están en condiciones adecuadas	5	4	3	2	1	
11.	No me siento integrado plenamente en mi organización.	5	4	3	2	1	
12.	En la empresa se me avisa oportunamente que tengo que quedarme tiempo extra.	5	4	3	2	1	
13.	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.	5	4	3	2	1	
14.	Mi trabajo pasa desapercibido para mi jefe inmediato.	5	4	3	2	1	
15.	Mi trabajo es aburrido.	5	4	3	2	1	
16.	Las máquinas y herramientas necesarias para mi trabajo están en pésimas condiciones.	5	4	3	2	1	
17.	Mi horario de trabajo es agradable.	5	4	3	2	1	
18.	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.	5	4	3	2	1	
19.	El sueldo que recibo por mi trabajo es injusto.	5	4	3	2	1	
20.	Mi trabajo es valorado por mi jefe inmediato.	5	4	3	2	1	
21.	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.	5	4	3	2	1	
22.	Mi jefe inmediato me trata con desprecio.	5	4	3	2	1	
23.	Me gusta convivir con mis compañeros de trabajo.	5	4	3	2	1	
24.	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.	5	4	3	2	1	
25.	Me parece que la organización de la empresa es inadecuada.	5	4	3	2	1	
26.	Mi jefe inmediato es justo.	5	4	3	2	1	

Totalmente de Acuerdo 5	De Acuerdo 4	Ni Acuerdo ni en Desacuerdo 3	En Desacuerdo 2	Totalmente en Desacuerdo 1
----------------------------	-----------------	----------------------------------	--------------------	-------------------------------

27.	Las materias primas que me proporcionan en la empresa para la elaboración de los productos que hago son de calidad.	5	4	3	2	1
28.	Me molesta mi horario de trabajo.	5	4	3	2	1
29.	Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.	5	4	3	2	1
30.	Mi salario es desmoralizante.	5	4	3	2	1
31.	Mi trabajo me da la oportunidad de mejorar mis propias perspectivas.	5	4	3	2	1
32.	Mi trabajo es rutinario.	5	4	3	2	1
33.	La empresa reconoce mi trabajo.	5	4	3	2	1
34.	No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.	5	4	3	2	1
35.	Me gusta mi trabajo.	5	4	3	2	1
36.	En mi trabajo hay un ambiente de armonía.	5	4	3	2	1
37.	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mí organización.	5	4	3	2	1
38.	Mi jefe inmediato es injusto.	5	4	3	2	1
39.	Estoy en deuda con la organización.	5	4	3	2	1
40.	Las materias primas que uso para la elaboración de los productos son de baja calidad.	5	4	3	2	1
41.	Los procedimientos que uso para elaborar los productos son adecuados.	5	4	3	2	1
42.	Mi jefe inmediato es prepotente.	5	4	3	2	1
43.	Mi sueldo me da la oportunidad de mejorar económicamente.	5	4	3	2	1
44.	Esta organización merece mi lealtad.	5	4	3	2	1
45.	Mi trabajo limita la oportunidad de mejorar mis propias perspectivas.	5	4	3	2	1
46.	Para la empresa mi trabajo pasa desapercibido.	5	4	3	2	1
47.	El ambiente de trabajo es pesado.	5	4	3	2	1
48.	Mi jefe inmediato es agradable.	5	4	3	2	1
49.	No abandonaré mi organización en estos momentos porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.	5	4	3	2	1
50.	La iluminación de mi lugar de trabajo es adecuada.	5	4	3	2	1
51.	Los procedimientos para elaborar los productos son inadecuados.	5	4	3	2	1
52.	Las prestaciones que recibo son adecuadas.	5	4	3	2	1
53.	Mi trabajo me ayuda a cumplir mis objetivos.	5	4	3	2	1

Totalmente de Acuerdo 5	De Acuerdo 4	Ni Acuerdo ni en Desacuerdo 3	En Desacuerdo 2	Totalmente en Desacuerdo 1
----------------------------	-----------------	----------------------------------	--------------------	-------------------------------

54.	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.	5	4	3	2	1
55.	A mi jefe inmediato le falta disponibilidad para apoyarme en mi trabajo.	5	4	3	2	1
56.	Las prestaciones que recibo son inapropiadas.	5	4	3	2	1
57.	La empresa toma en cuenta mis ideas.	5	4	3	2	1
58.	Mi relación con los compañeros de trabajo es grosera.	5	4	3	2	1
59.	La empresa está organizada adecuadamente.	5	4	3	2	1
60.	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.	5	4	3	2	1
61.	Todos tenemos la misma oportunidad de ascender en la empresa.	5	4	3	2	1
62.	Mis ideas son irrelevantes para la empresa	5	4	3	2	1
63.	No me siento ligado emocionalmente a mi organización.	5	4	3	2	1
64.	Soy importante para la empresa.	5	4	3	2	1
65.	Mi trabajo es importante	5	4	3	2	1
66.	Mi relación con los compañeros de trabajo es respetuosa.	5	4	3	2	1
67.	Esta organización significa personalmente mucho para mí.	5	4	3	2	1
68.	Mi jefe inmediato está dispuesto a apoyarme en mi trabajo.	5	4	3	2	1
69.	Las sanciones que aplica la empresa son justas.	5	4	3	2	1
70.	Hoy, permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	5	4	3	2	1
71.	La empresa limita mi posibilidad de subir de puesto.	5	4	3	2	1

¡¡ Gracias por su cooperación !!