UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
ESPECIALIDAD RELACIONES INDUSTRIALES
MENCION: RECURSOS HUMANOS

Relación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en una empresa del sector financiero

Tesista: María Teresa Vila
Tutor: Pedro Vicente Navarro

Caracas, 17 de Octubre de 2005.

INDICE GENERAL

INDICE GENERAL	I
INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS	II
RESUMEN	III
INTRODUCCION	6
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
OBJETIVOS	11
HIPOTESIS	12
MARCO TEORICO	13
1. La Organización	13
2. Las Actitudes	14
3. Compromiso Organizacional	15
4. Factores que influyen en el desarrollo del Compromiso Organizacional	19
5. Predictores del Compromiso Organizacional	22
6. Satisfacción Laboral	23
7. Causas de la Satisfacción Laboral	24
8. Consecuencias de la Satisfacción Laboral	25
9. Teorías sobre la Satisfacción Laboral	26
10. Estudios realizados acerca de la relación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral	28
MARCO CONTEXTUAL	30
MARCO METODOLÓGICO	31
1. Tipo de Estudio	31
2. Diseño de la investigación	31
3. Unidad de Análisis	31
4. Población	31
5. Muestra	32
6. Tamaño de la muestra	32
7. Operacionalización de las variables	33
8. Instrumento de Compromiso Organizacional	36
9. Instrumento de Satisfacción Laboral	38
10. Análisis de resultados de la prueba piloto	39
ANALISIS DE RESULTADOS	41
DISCUSION DE RESULTADOS	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
BIBLIOGRAFIA	64
ANEXOS	71

INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

INDICE DE TABLAS

Tabla #1: Muestra de la investigación 31
Tabla #2: Operacionalización de las variables 35
Tabla #3: Escala de respuesta para el instrumento de Compromiso Organizacional 36
Tabla #4: Reactivos negativos y positivos del instrumento que mide Compromiso 37
Tabla #5: Escala de respuesta para reactivos negativos 37
Tabla #6: Escala de respuesta para el instrumento de Satisfacción Laboral 38
Tabla #7: Coeficiente de confiabilidad de Alfa de cronbach en la prueba piloto 39
Tabla #8: Coeficiente de confiabilidad de Alfa de cronbach en la muestra 39
Tabla #9: Distribución de frecuencia de la muestra según sexo 40
Tabla #10: Distribución de frecuencia de la muestra según la edad 41
Tabla #11: Distribución de frecuencia de la muestra según la antigüedad 42
Tabla #12: Distribución de frecuencia de la muestra según el nivel educativo 43
Tabla #13: Distribución de frecuencia de la muestra según el nivel de cargo 44
Tabla #14: Codificación para la variable compromiso organizacional 45
Tabla #15: Resultados de las dimensiones que conforman la variable compromiso organizacional 45
Tabla #16: Desviación estándar, promedio y moda para cada dimensión del compromiso organizacional 46
Tabla #17: Codificación para la variable satisfacción laboral 47
Tabla #18: Resultados de las dimensiones que conforman la variable satisfacción laboral 48
Tabla #19: Desviación estándar, promedio y moda para cada dimensión del satisfacción laboral 49
Tabla #20: Compromiso organizacional según el sexo del trabajador 50
Tabla #21: Compromiso organizacional según la edad del trabajador 51
Tabla #22: Compromiso organizacional según la antigüedad en la empresa 52
Tabla #23: Compromiso organizacional según el nivel educativo del trabajador 53
Tabla #24: Compromiso organizacional según el nivel de cargo del trabajador 54
Tabla #25: Satisfacción laboral según el sexo del trabajador 54
Tabla #26: Satisfacción laboral según la edad del trabajador 55
Tabla #27: Satisfacción laboral según la antigüedad en la empresa 56
Tabla #28: Satisfacción laboral según el nivel educativo del trabajador 57
Tabla #29: Satisfacción laboral según el nivel de cargo del trabajador 58
Tabla #30: Correlación y significación del compromiso organizacional con la variable satisfacción laboral y sus dimensiones 59
Tabla #31: Correlación y significación de la satisfacción laboral con la variable compromiso organizacional y sus dimensiones 60

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico #1: Distribución de la muestra por porcentaje según el sexo 41
Gráfico #2: Distribución de la muestra por porcentaje según la edad 42
Gráfico #3: Distribución de la muestra por porcentaje según la antigüedad 42
Gráfico #4: Distribución de la muestra por porcentaje según el nivel educativo 43
Gráfico #5: Distribución de la muestra por porcentaje según el nivel de cargo 44
Gráfico #6: Distribución de la muestra de compromiso organizacional según la media 45
Gráfico #7: Distribución de la muestra de satisfacción laboral según la media 48

RESUMEN

El presente estudio identificó cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de una empresa del sector financiero venezolano. La población se compone por cinco mil quinientos individuos, muestra estará constituido por empleados de cargos gerenciales y no gerenciales, ubicados en las unidades centrales de la organización. La muestra se calculó con un nivel de confianza de 90 y un error de 6.86%, aceptados en las ciencias sociales.

Para medir la variable Compromiso Organizacional se tomó la teoría de Allen y Meyer (1997) con el instrumento propuesto en su obra *Commitment in the workplace,* que subdivide a la variable en tres dimensiones respectivamente que son compromiso normativo, afectivo y de continuidad; por otra parte la variable Satisfacción Laboral se cuantificará con el instrumento propuesto por Meliá y Peiro (1989), el cual mide la variable en tres factores que son: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico de trabajo y satisfacción con las prestaciones recibidas. Ambos instrumentos se respondieron con una escala de respuesta tipo Liker, cabe mencionar que garantizan la objetiva medición de las variables y han sido utilizados por distintos expertos que se citarán a lo largo de la investigación.

Ya para finalizar, indicamos que entre los hallazgos tenemos que los empelados del sector financiero demostraron estar comprometidos con la organización de manera afectiva, es decir están implicados y desean continuar con la membresía en la empresa; por otra parte demuestran muy poca satisfacción con las prestaciones recibidas.

INTRODUCCION

El presente estudio tiene la finalidad de conocer cual es la relación existente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, ya que estas dos variables le permiten a la organización identificar, categorizar y analizar mediante la aplicación de cuestionarios a los empleados, una visión rápida y eficaz de las percepciones de los mismos con respecto a la empresa.

El estudio que se presenta a continuación, consistió en establecer la relación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral que poseen los empleados de una empresa del sector financiero; tomando en cuenta algunas de sus características demográficas, es importante resaltar que la información la obtuvimos por medio de dos cuestionarios con escala de respuesta tipo Likert.

Los hallazgos de este trabajo se encuentran sustentados en las definiciones presentadas en el marco teórico donde se reseñan los conceptos básicos de las variables. Asimismo, se hace referencia a otros puntos entre los cuales se destacan los aspectos generales que rodean la organización y la importancia del Compromiso Organizacional, se han generado algunos modelos teóricos referidos a esta variable, siendo uno de los más utilizados el "Modelo de los tres componentes de Allen y Meyer", el cual hace mención a tres dimensiones presentes en el compromiso organizacional de los individuos: afectivo, normativo y continuo.

Por otra parte indicamos que el modelo que sirvió para el estudio de la variable satisfacción laboral fue el planteado por Meliá y Peiró, donde nos propone dividir la variable en tres dimensiones: satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico de trabajo y con las prestaciones recibidas.

La investigación se divide en cuatro grandes secciones donde nos encargaremos de profundizar en los fundamentos teóricos, posteriormente en la metodología, luego se

pasará al análisis y discusión de los resultados y por último las conclusiones y recomendaciones.

PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

La antesala al siglo XXI viene dada por la Globalización con sus ventajas y desventajas, simplemente es una realidad y todos los países deben alinearse para obtener beneficios y no marginar a las economías más débiles.

Este fenómeno trae consigo el avance masivo a la información, adelantos tecnológicos, apertura de mercados, progreso en telecomunicaciones, tendencia al trabajo en equipo, mercados cada vez más competitivos, calidad de servicio, gestión del talento humano, cierre de brechas para fortalecer la competencias del capital humano, entre otros; estas son las razones por las cuales las organizaciones deben flexibilizar sus procesos, afrontar el cambio y ser cada vez más competitivas.

Para tener referencias claras del impacto de la globalización se puede citar en América Latina, la formación de bloques regionales como por ejemplo: el Grupo de los Tres: Colombia, México y Venezuela en el año 1994 y el relanzamiento de la Comunidad Andina: Colombia, Perú, Bolivia, Ecuador y Venezuela. Estos nuevos procesos de integración económica constituyen un desafío para todas las empresas, que deberán enfrentar nuevas condiciones de competencia con la flexibilización y aperturas de los mercados, encaminados a la suscripción de un acuerdo de libre comercio, acompañado de un programa de liberación del mercado de productos. (Marín; 1999 cp. Marín 2003).

El escenario venezolano también se caracteriza por una caída del PIB, tal como lo afirman investigaciones realizadas por el Banco Central de Venezuela, en el año 2001 teníamos un PIB de 600.488 millones de Bolívares, pasando al 2002 el PIB fue de 547.175 millones de Bolívares y el cierre del año 2003 contó con un PIB 495.881 millones de Bolívares, a esto se le debe agregar la gran inestabilidad política, económica y social del país.

Estudios como el de Marín (2003) donde investiga "La relación entre clima y compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico", después del paro de trabajadores realizado en Venezuela a finales del año 2002, concluyó que los trabajadores con su empresa tienen un nivel medio de compromiso, por otra parte, Durrego (1999), estudia la "La relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral" y comprobó su hipótesis que planteaba que en la medida que los empleados estén más satisfechos estarán más comprometidos con su trabajo.

"Tener empleados comprometidos es importante por varias razones: Los hallazgos indican que el compromiso es a menudo un buen predictor de la rotación; además sugieren que los empleados altamente comprometidos, pueden tener mejor desempeño que los que sólo se sienten comprometidos y finalmente algunos sugieren que le compromiso puede ser un indicador útil de la efectividad de una organización" (Steers, 1997 cp. Durrego 1999).

Allen y Meyer (1997) definen al compromiso "como una colección de múltiples compromisos, en tanto el empleado se enlace con una parte o el todo que constituye la empresa." (Guerra Igxia, 2002). Dichos componentes son el componente afectivo, normativo y de continuidad.

Para Robbins Stephen, "el compromiso organizacional es el grado en el que un empleado se identifica con una organización determinada, deseando mantener su membresía en la misma."(Robbins Stephen, 1996). Así al tener un alto nivel de involucramiento con el puesto específico se identificará con el mismo, "un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización que lo empleó". (Guerra Igxia, 2002).

Por otra parte, podemos asegurar que las empresas se han preocupado históricamente por incentivar preferentemente la motivación extrínseca de los trabajadores con el objetivo principal de aumentar los resultados económicos de la empresa, sin tomar demasiado en cuenta la satisfacción laboral de los trabajadores, tal es el caso de de las investigaciones conocidas como los Estudios de Hawothorne de la Wester Electric Company de Chicago 1927, bajo la dirección de Elton Mayo de Hardvard Business School, reconocieron la importancia de la supervisión sobre las actitudes de los trabajadores y la

productividad de la empresa. Desde sus inicios la investigación y medición de la satisfacción laboral ha estado orientada básicamente a aumentar la productividad.

El fenómeno satisfacción laboral luce complejo de estudiar. Se han presentado diversas teorías para explicarlo, se han realizado numerosos estudios desde aproximadamente el año 1920, se han encontrado que este fenómeno está asociado con diferentes variables, tal como lo evidencia la investigación realizada por los autores Cedeño y Pirela en su obra Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral 2002.

Tomando como referencia las investigaciones citadas anteriormente y dada la relación que han tenido el compromiso organizacional y la satisfacción laboral como principales variables, parece pertinente plantear la siguiente interrogante: ***¿Cuál es la relación existente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, en empleados de una institución bancaria?***

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

* Establecer la relación entre la satisfacción laboral de los empleados de una organización financiera con el compromiso organizacional que tiene con la misma.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

*Medir el grado de compromiso organizacional en sus tres dimensiones (afectivo, normativo y continuo) presentado por los empleados de una empresa del sector financiero.

*Determinar la intensidad de satisfacción laboral en sus tres dimensiones (con la supervisión, con el ambiente físico del trabajo y con las prestaciones recibidas) que presentan los empleados de una empresa del sector bancario.

*Identificar y describir la correlación parcial entre satisfacción laboral y compromiso organizacional controlando las variables sociodemográficas (sexo, edad, nivel del cargo, antigüedad en la empresa y nivel educativo).

HIPOTESIS

A mayor satisfacción laboral, habrá mayor compromiso organizacional en los empleados de una empresa del sector bancario.

MARCO TEORICO

1. La Organización

Una de las características de la sociedad moderna es que el hombre pasa la mayor parte de su tiempo en las organizaciones, de las que depende para vivir. Estas crean con un propósito claro, donde se busca alcanzar objetivos previamente definidos, cada vez a menor costo y esfuerzo.

Hay teorías que ven a las organizaciones como sistemas abiertos, complejos y dinámicos, con múltiples medios utilizados para alcanzar metas, que evolucionan y se desarrollan a medida que la interacción con el medio determina nuevas adaptaciones internas.

"Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formadas por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella. Una Organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse, están dispuestas a actual conjuntamente y desean obtener un objetivo común" (Chiavenato, 2.000, p.7).

El sistema de contribución es inestable, ya que el aporte varía no sólo por las diferencias individuales sino también por el sistema de recompensas.

Características de las Organizaciones

1 .Complejidad: A mayor división del trabajo habrá más complejidad horizontalmente, lo mismo sucederá en la estructura vertical si surgen nuevos niveles y jerarquías para mejorar los procesos de control.

2. Anonimato: El énfasis se hace en las tareas y no es las personas, esto conlleva a que se le de importancia al resultado y no a quién lo ha realizado.

3. Rutinas Estandarizadas: En las vías de comunicación y el los procesos suelen hacerse las cosas de la misma manera.

4. Estructuras personalizadas no oficiales: Creación de grupos informales, paralelos a la organización formal.

5. Tendencia a la especialización y la proliferación de funciones: Se separan las líneas de autoridad formal de las habilidades o competencias técnicas.

6. Tamaño: Determinado por el número de colaboradores y dependencias que conforman la organización.

2. Las Actitudes

Las actitudes son posiciones evaluativas, reflejan nuestra opinión en relación a algo y guardan estrecha relación con los valores, comienzan a adquirirse en el proceso de socialización primaria, cuando imitamos a quienes nos rodean.

Las actitudes en el trabajo son supuestos que determinan en gran medida la percepción de los empleados respecto al medio en el que se desarrollan; son indicadores de las conductas o de intenciones de actuar de determinada manera según la situación.

Actitudes en el Trabajo

Robbins (1.998) afirma que en el trabajo se pueden identificar las siguientes actitudes:

1. Satisfacción en el trabajo: Es la actitud general que presenta el individuo hacia el trabajo.

2. Compromiso en el trabajo: "Es el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia" (Robbins, 1.998, p.16)

3. Compromiso Organizacional: Esta actitud se refiere, al "grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas, y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros." (Robbins, 1.998, p.16)

Las actitudes se consideran supuestos que van a determinar la percepción de los empleados en relación a su entorno, su compromiso con las acciones previstas y por último en su comportamiento. También las actitudes pueden ser vistas como indicadores de la conducta, ofreciendo luces sobre las intenciones conductuales de un empleado ante determinada situación. (Davis y Newstrom, 1.999).

Las actitudes se integran por los componentes evaluativos, cuantitativos y conductuales y podrán estar moderadas por dos variables que son las actitudes específicas y la presión del grupo social, es decir mientras más específica sea la actitud que estamos midiendo será más sencillo identificar el comportamiento que está asociado a la actitud; por otra parte también las actitudes se verán moderadas por las presiones que el grupo haga sobre los individuos, logrando que el comportamiento sea de determinada manera.

3. Compromiso Organizacional

El término de compromiso organizacional fue estudiado por primera vez en el campo de la psicología, asociado al sentido de pertenencia, a las teorías de la motivación, visto como una actitud, un estado psicológico que refleja un enlace emocional con la empresa y en ocasiones hasta visto como un sentimiento de obligación hacia la organización.

Los individuos entran a las organizaciones con capacidades, deseos, metas y esperan usar sus capacidades, satisfacer sus deseos y conseguir sus metas; si la organización logra que esto suceda se incrementará el compromiso de los individuos hacia ella, por ende ganará el aumento de la lealtad de sus empleados, la disminución del

ausentismo y el incremento de su desempeño laboral (Streers citado por: Shore y Martín 1.989) citado por Rodríguez y Villalobos (1.999).

El individuo se relaciona a cambio de beneficios extrínsecos e intrínsecos para satisfacer las necesidades de autorrealización tal como lo plantea Maslow.

Diversos autores han realizados estudios en relación al tema y han definido la variable de las siguientes maneras:

1.- Hay quienes consideran que es un fenómeno de intercambio y un fenómeno incremental o estructural. De intercambio porque depende de la percepción que el empleado tiene de los costos y beneficios asociados a permanecer en una empresa en particular, y estructural porque es afectado por el tiempo de servicio y por las inversiones que el empleado ha realizado a lo largo del mismo. Hrebiniak y Alutto (1.972) citado por Guerra (2.002).

2.- Ven el compromiso como la fuerza de la identificación y la compenetración que las personas establecen con organizaciones específicas. Mowday y Cols (1.982) citado por Guerra (2.002).

3.- Señalan que el compromiso es la amplitud en la cual el individuo acepta e internaliza los valores y objetivos de una empresa y concibe su rol como una contribución al logro. De Cottis y Summer (1.987) citado por Guerra (2.002).

4.- El compromiso organizacional puede ser definido como la responsabilidad afectiva (actitud), resultado de la evaluación de la situación de trabajo que enlaza al individuo con la organización. Mottaz (1.988) citado por Rodríguez y Villalobos (1.999).

5.- Define el compromiso organizacional como el grado en el que un empleado se identifica con una organización y sus metas; y desea mantener su membresía en la misma, así como un alto nivel de involucramiento con el puesto. Robbins (1.996).

6.- "Es la orientación producto de su identificación con esta". Sheldon (1.971) citado por Giménez (1.998) citado por Marín (2.003).

7.- es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. (Davis y Newstrom, 1.999, p.279)

8.- Es un estado psicológico que:

- Caracteriza la relación de los empleados con la organización.
- Tiene implicaciones en la decisión de continuar siendo miembros de la organización.

El Compromiso Organizacional va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización. El Compromiso Organizacional es una actitud hacia el trabajo más amplia que la satisfacción, porque se aplica a toda la organización y no sólo al trabajo.

Un Compromiso Organizacional intenso se caracteriza por:

1.-Creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización.

2.-Disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización.

3.-El deseo de mantenerse dentro de la organización.

Dimensiones del Compromiso Organizacional

En 1991, Allen y Meyer argumentaron que era más apropiado considerar al compromiso afectivo, continuo y normativo como "componentes", más que como "tipos" de compromiso, porque las relaciones de los empleados con la organización, pueden reflejar varios grados de los tres. Por ejemplo, un empleado podría sentir simultáneamente un fuerte apego hacia una organización y la organización reconocer a su vez, que dejarla sería muy difícil desde el punto de vista económico. Por consiguiente, la posición de los investigadores para obtener un entendimiento más claro de la relación de un empleado con una organización es considerar la fuerza de todas las tres formas de compromisos juntas que intentar, clasificarla como un tipo en particular. (Allen y Meyer, 1.997, p.13; citado por: Durrego y Echeverría; 1.999).

En función de ello los autores indican que el Compromiso Organizacional está compuestos por:

1. Compromiso Afectivo: Referido a la identificación, involucramiento y enlace emocional que el individuo tiene con la organización, reflejada en los siguientes factores:

- Alta aceptación y creencia en los valores y metas de la organización.
- Fuerte deseo por mantenerse como miembro de la organización.
- Complacencia y espontaneidad por ejercer esfuerzos considerables a favor de la organización.

Específicamente se resalta la importancia de las experiencias de grupo que transmiten el mensaje que la organización es solidaria con sus empleados, que los trata justamente, y que aumenta su sentido de importancia y competencia personal pareciendo valorar sus aportes a la organización (Allen y Meyer, 1.997; citado por: Márquez, 2.000; citado por: Marín 2.003). Además, parece que el impacto de las experiencias de trabajo sobre el compromiso afectivo de la organización es mayor hasta el punto en que los empleados le atribuyen la experiencia a la organización y creen que esta es motivada por el bien de los empleados. (Allen y Meyer, 1.997; citado por: Márquez, 2.000; citado por: Marín, 2.003).

Entre las actitudes asociadas a este componente está el orgullo que siente el empleado de pertenecer a la organización, solidaridad y preocupación por situaciones de la empresa.

Los empleados con un alto compromiso afectivo están dispuestos a trabajar más de lo exigido, apoyan los cambios, se involucrar con la implantación de los procesos y continúan en la organización porque ellos así lo desean.

2. Compromiso Continuo: Basado en la conciencia del empleado respecto a los costos asociados a dejar la empresa.

Al pasar el tiempo el empleado percibe que va haciendo pequeñas inversiones en la compañía, ya sea inversiones monetarias como prestaciones por antigüedad, o inversiones intangibles como el status adquirido.

Otro aspecto que considera la variable, es la oportunidad que tiene el colaborador para conseguir otro trabajo de condiciones similares al que tiene en su empresa actual;

luego entonces, en la medida en que percibe que sus oportunidades fuera de la compañía son reducidas, se incrementa su apego con la empresa para la cual trabaja. (Marín, 2.003).

Variables individuales como la edad y la antigüedad suelen tener un afecto importante sobre el compromiso continuo, pero también influyen otros aspectos como el nivel educativo, o la capacitación recibida que es transferible a otra empresa, y desde luego, aspectos macroeconómicos como el estado del mercado laboral. (Marín, 2.003).

Los empleados con un fuerte compromiso continuo seguirán en la organización, porque lo necesitan.

*3. **Compromiso Normativo:*** Refleja un sentimiento de obligación respecto a continuar empleado en la organización (Allen y Meyer, 1.991; copiado por: Allen y Meyer, 1.997; citado por: Guerra, 2.002).

El individuo puede llegar a desarrollar un fuerte sentimiento de obligación a permanecer en su empresa, por efecto de experimentar una sensación de deuda hacia su compañía por haberle dado alguna oportunidad y/o recompensa que fue intensamente valorada por el colaborador. (Allen y Meyer; 1.997; citado por: Marín, 2.003).

4. Factores que influyen en el desarrollo del Compromiso Organizacional

El Compromiso Organizacional es afectado por:

- Características del Trabajo: El compromiso tiende a ser mayor cuando personas tienen altos niveles de responsabilidad sobre el desempeño se sus trabajos o tienen amplias oportunidades de promoción. Así mismo el Compromiso Organizacional tiende a ser mayor entre individuos cuyos trabajos son altamente enriquecidos en características de autonomía, variedad etc. (Baron y Greenberg, 1.995; citado por: Durrego y Echeverría, 1.999).

- Naturaleza de las Recompensas: Investigaciones demuestran que los sentimientos de compromiso son aumentados por el uso de planes de beneficios compartidos, (un plan de incentivos en el cual los empleados reciben bonos en proporción a las utilidades de la compañía), particularmente cuando los empleados piensan que el

plan es administrado de un modo equitativo. (Baron y Greenberg, 1.995; citado por: Durrego y Echeverría, 1.999).

- Alternativas de Oportunidades de Empleo: Según los autores, en la medida que un sujeto percibe mayores oportunidades para dejar la empresa, tendrá menores niveles de compromiso son su organización (Baron y Greenberg, 1.995; citado por: Cardozo y Goncalvez, 1.998).

- Trato de los nuevos empleados en una organización: Las percepciones del compromiso probablemente estarán relacionadas con el trato de los nuevos empleados. Es imposible desarrollar altos niveles de compromiso y motivación, si los empleados no sienten que son tratados con respeto y consideración y valorados o apreciados por los supervisores y la compañía (Dubbois, 1.977; citado por: Durrego y Echeverría; 1.999). En sus investigaciones, Caldwell, Chatman y O'Really, contraron que el Compromiso Organizacional es influenciado por el uso en la organización de rigurosos métodos de reclutamiento y por la comunicación de sistemas de valores organizacionales sólidos y claros. Estos factores tiene mucho sentido, ya que después de todo, las organizaciones invierten en las personas y es probable que los individuos devuelvan esa inversión de energía expresando sentimientos de compromiso hacia la organización. (Baron y Greenberg, 1.995; citado por: Durrego y Echeverría, 1.999).

- Características Personales: En este sentido es importante mencionar los siguientes aspectos:

1.-Antigüedad: Según Baron y Greenberg (1.995) citado por: Cardozo y Goncalvez (1.998), las personas que tienen mas tiempo en la organización están más comprometidas que aquellos que tienen poco tiempo en la misma.

2.-Edad: Esta variable demográfica está relacionada con el componente afectivo y con el calculador por las siguientes razones: en primer lugar, en la medida que los individuos tienen más años tienden a ver reducidas sus posibilidades de empleo y se incrementa para estos el costo de dejar la organización (March y Simon, 1.958; citado por: Mathieu y Zajac 1.990; citado por: Marín 2.003); adicionalmente los trabajadores de más edad tienden a

comprometerse mas afectivamente con la empresa en la medida que reciben mejores posiciones y desarrollan a través del tiempo una mayor compenetración con que hacen. (Allen y Meyer, 1.984; citado por: Mathieu y Zajac, 1.990; citado por: Marín, 2.003).

3.-Sexo: Las mujeres tienden a estar más comprometidas que los hombres, ya que estas usualmente consiguen más limitantes o barreras para obtener su membresía en una organización. (Grusky, 1.996; citado por: Mathieu y Zajac, 1.990; citado por: Marín, 2.003).

- Percepción de que la organización está altamente interesada por la calidad y el servicio al cliente: Los empleados tienden a identificarse con una organización que los respeta a ellos, así como también a sus clientes. (Dubois, 1.997; citado por: Durrego y Echeverría, 1.999).

- El trabajo y las responsabilidades claramente definidas: Una clara comprensión de cómo el trabajo tiene que ser hecho ha significado un punto que afecta positivamente el desarrollo del compromiso organizacional. Esto consiste en la comunicación de supervisores a empleados acerca de la actividad a realizar y como tiene que ser hecha, y las expectativas que los supervisores tienen con respecto a los empleados y al trabajo que desempeñar. (Dubois, 1.997; citado por: Durrego y Echeverría, 1.999).

- Un trabajo estimulante: Los trabajos que permiten a los empleados, utilizar sus propias aptitudes, conocimientos y opiniones significativas, contribuye al compromiso de los empleados con la organización. El enriquecimiento del trabajo y la autonomía de los empleados son 2 componentes claves para que un empleo sea estimulante. (Dubois, 1.997; citado por: Durrego y Echeverría, 1.999).

- La calidad de la información dada a los empleados acerca de los planes y actividades de la compañía: Las investigaciones indican que la importancia de este factor se incrementa durante los periodos en que las empresas u organizaciones están experimentando dificultades o crisis y que los empleados sienten inseguridad e incertidumbre acerca del futuro. (Durrego y Echeverría, 1.999).

- La percepción de los empleados de una administración afectiva: El Compromiso Organizacional está finalmente afectado por la percepción de los empleados acerca de que tan bien la compañía está administrando sus recursos. Alas compañías no sólo debe preocuparles el control de sus costos y el incremento de sus productividad, sino también, lograr que sus empleados se identifiquen con ella. (Dubois, 1.997; citado por: Durrego y Echeverría, 1.999).

5. Predictores del Compromiso Organizacional

Existen tres grandes categorías de predictores del Compromiso Organizacional: las características de los trabajadores, las características de las tareas y las características de la organización. (Glisson y Durick, 1.988; citado por: Durrego y Echeverría, 1.999).

Una variedad de características de los trabajadores que describen su personalidad, sus necesidades personales y valores han sido referidas para ser asociados con el compromiso. Morris y Sherman, informaron que los empleados más antiguos con menos grado de educación y con un alto sentido de competencia tenían altos niveles de Compromiso Organizacional.

O'Reilly y Caldwell, repostaron que los trabajadores que percibían pocas opciones alternativas de empleo hacia un gran compromiso.

Steven, Beyer y Tricel, encontraron que el número de años que los trabajadores han estado en la organización y el alcance de su identificación con el trabajo estaban positivamente relacionados con el compromiso, mientras que el número de años que los trabajadores habían estado en la misma posición y aquellos que estaban mas favorablemente dispuestos al cambio estaban negativamente asociados con el compromiso (citado por: Durrego y Echeverría, 1.999).

Para varios tipos de organizaciones la edad y la pertenencia, generalmente han sido reportadas como positivamente asociadas en la organización (Hall, Schneider y Nygren; Lee, Sheldon y Hrebiniak, citado por: Durrego y Echeverría, 1.999).

En cuánto a las características de la tarea, hay insuficiente evidencia para identificar los mejores predictores, algunos de ellos son: el conflicto del rol, la identidad de la tarea, la oportunidad de interacción social, los niveles de habilidades de los subordinados y la esfera de acción o alcance de la tarea.

Menos atención ha sido dada a las características organizacionales como predictoras del compromiso. Morris y Sherman, creen que el liderazgo es un predictor del compromiso organizacional poco investigado.

6. Satisfacción Laboral

La Satisfacción Laboral, es un aspecto cada vez más tomado en cuenta en las organizaciones, ya que al descubrir actitudes sobre factores relacionados con el trabajo, una empresa puede corregir ciertas situaciones dañinas, contribuir a satisfacción en el trabajo y aplicar conocimientos a todos los procesos de selección y orientación de su personal.

Robbins (1.996) indica que una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en una mayor productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renuncias de los buenos empleados. Los empleados satisfechos tienen tasas más bajas de rotación y ausentismo. La satisfacción, guarda una fuerte y consistente relación con la decisión del empleado de dejar la organización.

Diversos autores han realizados estudios en relación al tema y han definido la variable de las siguientes maneras:

1.-La Satisfacción Laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cuál los empleados consideran su trabajo. (Davis y Newstrom, 1.999, p.276).

2.-La Satisfacción Laboral es el resultado de la actualidad general que adopta la persona ante su trabajo y se refiere a factores específicos que pueden radicar en el contenido, en el contacto o en ambos a la vez (Robbins, 1.996; citado por: Cayama y Pazmiño, 1.998).

Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Meliá y Peiró (1.989) afirman que la satisfacción laboral está asociada a tres factores que son:

1. Satisfacción con la supervisión: La satisfacción de un individuo es afectada por las relaciones personales con sus supervisores, la forma en la que estos juzgan su tarea, proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores y la igualdad y justicia de trato recibida por la organización.

2. Satisfacción con el ambiente físico de trabajo: La satisfacción de un individuo también se ve influenciada por el entorno físico, espacio de lugar de trabajo, limpieza y temperatura del lugar donde desempeña su función.

3. Satisfacción con las prestaciones recibidas: Se refiere a la satisfacción del individuo respecto al grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales y la forma en que se da la negociación en la empresa sobre aspectos laborales.

7.- Causas de la Satisfacción Laboral

La Satisfacción Laboral no es un concepto unitario, ya que un individuo puede estar satisfecho con unos aspectos de su trabajo y con otros no, en función de esto Kreitner y Kinicki (1.997) nos plantea las siguientes causas:

- Cumplimiento de necesidades: La satisfacción está determinada por el grado hasta el que las características de un trabajo permiten al individuo satisfacer sus necesidades personales.

- Discrepancia: Se refiere al resultado de las expectativas encontradas. Las expectativas cumplidas representan la diferencia entre lo que un individuo espera recibir de un empleo y lo que realmente recibe.

- Consecución de valores: Es importante para el individuo tener la percepción que su trabajo es importante para la consecución de objetivos valiosos.

- Equidad: La satisfacción es una función de que tan justo percibe un individuo que es tratado en comparación con otros.

- Componentes genéticos/ rasgos: Las diferencias estables individuales son tan importantes para explicar la satisfacción laboral, como lo son las características del medio que los rodea.

8.- Consecuencias de la Satisfacción Laboral

La satisfacción tiene implicaciones importantes en el trabajo, según Kreitner y Kinicki (1.997) son:

- Ausentismo: Se refiere a la ausencia de un empleado a su puesto de trabajo, inclusive la impuntualidad podría considerarse un ausentismo parcial de la jornada. El ausentismo es muy costoso y los directivos están en constante gestiones para reducirlo.

- Movimiento de personal: El movimiento de personal es importante porque rompe la continuidad organizativa y es muy costoso. Un meta análisis que comprendía 13.722 personas mostró una relación negativa moderada entre la satisfacción laboral y el movimiento de personal. (Kreitner y Kinicki, 1.997, p. 173).

- Conducta cívica organizativa: Son aquellas conductas que van más allá del deber ser del empleado, es aquella actitud que le da valor al desempeño, pueden ser aportes relacionados, a su función, departamento o incluso en la organización. Los directivos pueden evaluar la frecuencia de dichas conductas incrementando así la satisfacción laboral, aumentando a su vez la productividad del empleado.

- Compromiso Organizativo: Grado en el que un individuo se identifica con la organización y sus objetivos.

- Rendimiento Laboral: Una de las mayores controversias dentro de los centros de investigación organizativa son las relaciones entre la satisfacción y el rendimiento laboral. Un estudio de 298 escuelas y 13.808 profesores, encontró una relación

importante y positiva entre el rendimiento organizacional y la satisfacción del empleado. (Durrego y Echeverría, 1.999).

- Votación a favor de los sindicatos: Los resultados de varios estudios han arrojado que existe una relación negativa significativa entre la satisfacción laboral y la votación a favor de los sindicatos.

- Implicaciones más generales: La insatisfacción laboral está asociada con el aumento de enfermedades cardiacas, incremento del estrés y las depresiones.

9. Teorías sobre la Satisfacción Laboral

Dentro del campo de la Psicología como de Recursos Humanos, se han desarrollado diversos enfoques para explicar la satisfacción en el trabajo, a continuación se mencionan los principales:

1.-Teoría de la aproximación bifactorial: esta teoría también es conocida como "teoría dual" o "teoría de la motivación-higiene". Fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg (1959) basándose en la creencia de que la relación entre un individuo y su trabajo es básica y que su actitud hacia el trabajo puede determinar el éxito o el fracaso. Los factores motivacionales tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto (como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento) porque pueden "satisfacer las necesidades de desarrollo psicológico". Por otro lado, los factores higiénicos del trabajo (política de la compañía y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo) pueden producir satisfacción con el trabajo y cubren las necesidades del individuo, pero esta relación para Herzberg no es directa como en el caso de los factores intrínsecos, en donde el propio individuo tiene más control de los mismos. Sin embargo, la teoría propone que el deterioro de estos factores (motivacionales e higiénicos), causaría insatisfacción. (Hernández, 2002).

En síntesis, la teoría de los dos factores afirma que:

- La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo: éstos son los llamados factores motivadores. (Chiavenato, 2.003, p.77).

- La insatisfacción en el cargo depende del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del cargo: éstos son los llamados factores higiénicos. (Chiavenato, 2.003, p.77).

2.- Teoría del ajuste en el trabajo: Esta teoría fue desarrollada por Davis, England y Lofquist (1969). Está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente laboral. El mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores: ajuste en el trabajo. La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. También se señala que hay tres variables dependientes que son la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral (Hernández, 2002).

3.- Teoría de los Eventos Situacionales: Propuesta por Quarstein, MacAfee y Glassman (1992), intenta responder a tres preguntas. Estas son ¿Por qué algunos empleados, aún ocupando puestos donde las facetas laborales tradicionales son adecuadas (Salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo) indican que tienen una satisfacción laboral baja?., ¿Por qué algunos empleados que están en puestos similares de la misma o de diferentes organizaciones con salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo similares tienen diferentes niveles de satisfacción laboral?, y ¿Por qué cambian los niveles de satisfacción laboral a lo largo del tiempo a pesar de que los aspectos laborales permanecen relativamente estables? La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados características situacionales y eventos situacionales. Las características situacionales son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como: la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión (esta información es comunicada antes de ocupar el puesto). Los eventos situacionales son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar

sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas, mientras que los eventos situacionales son específicos de cada situación (Hernández, 2002).

Como puede verse, esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales producto de la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

10. Estudios realizados acerca de la relación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral:

Las organizaciones que son capaces de satisfacer las necesidades de sus empleados proporcionándoles oportunidades y reconociendo sus logros, producen un impacto significativo sobre el compromiso (Gibson, 1.994, citado por: Durrego y Echeverría, 1.999).

Los resultados reportados por Mathieu y Zajac (1.990), encontraron que la satisfacción laboral está relacionada positivamente con el compromiso organizacional.

En un estudio realizado en una muestra de 319 individuos de 47 grupos en 22 diferentes organizaciones de servicios, se halló una correlación significativa de 0.64 entre la satisfacción y el compromiso organizacional. (Glisson y Durick, 1.988, citado por: Durrego y Echeverría, 1.999).

Existen investigaciones que establecen la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Lee y Jonson (1.991) realizaron un estudio con el objeto de confirmar las diferencias entre ambas variables en trabajadores de medio tiempo y tiempo completo. Obtuvieron como resultado que los trabajadores de tiempo completo presentaban mayor grado de compromiso que los de medio tiempo; también descubrieron que cuando las ganancias, excedían a las contribuciones realizadas por los trabajadores se presentaba el compromiso organizacional y la satisfacción laboral porque estos hacían una comparación entre ambos.

En las investigaciones transculturales sobre el compromiso organizacional realizadas por Randall (1.993), la satisfacción laboral aparece algunas veces como antecedente y otras como consecuencia del compromiso organizacional.

En un estudio realizado en una comunidad universitaria cuyo propósito era medir la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, y determinar que factores contribuyeron a su satisfacción y compromiso, se tomó una muestra de 103 administradores de 16 universidades del segundo año en nuevo México, usando como método el plan total y las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional como dependientes; en el se encontró que la conducta que etiquetó la orientación de las personas reveló la correlación más alta con la satisfacción laboral y el compromiso , cuyos predictores más resaltantes se enfocaban sobre la claridad del rol e inclusión de las decisiones. Esto sugiere que los líderes de los equipos necesitan compartir su visión de futuro, así como incentivar el trabajo en equipo, e identificar las tareas que para ellos son importantes. Los resultados de estos estudios indican que las habilidades de las personas, orientación de un líder y la frecuencia con las que los líderes incluyen a los miembros del equipo de dirección en las reuniones, influyen satisfacción laboral y el compromiso organizacional. (Chieffo, 1.991, citado por: Durrego y Echeverría, 1.999).

Por su parte Durrego y Echeverría (1.999), indican en su estudio sobre la "Relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral" que existe una correlación favorable entre ambas variables, lo que significa que en la medida que los empleados se encuentran más satisfechos, estarán más comprometidos con su trabajo, a su vez comprobaron que existía una tendencia hacia el compromiso afectivo, sin embargo entre las dimensiones del compromiso organizacional registran correlaciones muy débiles cercanas a cero.

MARCO CONTEXTUAL

La organización en la que se realizó el estudio pertenece al sistema financiero venezolano, con presencia a nivel nacional con una plantilla estimada de cinco mil quinientos empleados. Es importante indicar que adicionalmente pertenece a un sólido grupo financiero europeo desde el año mil novecientos noventa y siete.

En dicha organización hay políticas de incremento salarial con bastante continuidad, para el momento de la recolección de los datos los empleados de la empresa acaban de recibir el incremento correspondiente al año dos mil cinco, el cual fue de una media del ocho por ciento, muy bajo en comparación con incrementos anteriores.

Se conservará el nombre de la empresa en el anonimato, por solicitud de la misma.

MARCO METODOLÓGICO

1. Tipo de Estudio

Es un estudio de tipo correlacional. Los cuales "tienen como propósito evaluar la posición que existe entre dos o más variables o conceptos. La investigación correlacional tiene, en alguna medida, un valor explicativo aunque parcial, ya que al saber que dos conceptos o variables están relacionadas se aporta cierta información explicativa" (Hernández, Fernández y Batista 2003 p.122).

2. Diseño de la Investigación

Esta investigación tiene un diseño no experimental, no se manipulan deliberadamente las variables a relacionar.

Además es un estudio de campo, ya que la información se tomará en el mismo lugar donde se desarrollan los sujetos que conforman la muestra.

Se puede afirmar que la investigación es seccional transversal, ya que la información de las variables a estudiar se tomará en un momento determinado en el tiempo.

3. Unidad de Análisis

Serán "quienes van a ser medidos" (Hernández, Fernández y Baptista 1998), a efectos de este estudio la unidad de análisis serán empleados con cargo gerencial y no gerencial existentes en la empresa del sector financiero.

4. Población

Según Selltiz (1974) citado por Hernández y otros (1998); "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones".

Por ende, la población de este estudio estará conformada por un total de 1928 empleados pertenecientes a la institución bancaria, para este estudio se tomarán en cuenta los que se ubican en las unidades centrales de la empresa ubicadas en Caracas, asignados a cargos gerenciales y no gerenciales.

5. Muestra

La muestra suele ser definida como un subgrupo de la población (Hernández y otros;1998). Para efectos de este estudio, la muestra es probabilística, debido a que todos los sujetos de estudio tuvieron la misma probabilidad de ser elegidos. (Hernández y otros, 1998).

6. Tamaño de la Muestra

Una vez delimitada la población, se procedió a escoger una muestra de la misma, lo cual se realizó por medio de la siguiente fórmula (Sierra Bravo, 1994):

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

p= 0.5 probabilidad de éxito 50%

q= 0.5 probabilidad de fracaso 50%

e= 0.07 error de estimación 7%

Z= Valor tipificado de la confiabilidad (corresponde al 90% de confianza).

N= Población 1928

Al sustituir los datos en la fórmula se obtiene una muestra de **130 sujetos**, los cuales se dividirán proporcionalmente a la población entre los cargos gerenciales (quiénes tienen personal a su cargo) y no gerenciales (quiénes no tienen personal a cargo).

Tabla # 1. Muestra de la investigación

	Muestra Inicial	Muestra Definitiva
No Gerencial (Total=1.676 sujetos)	113	114
Gerencial (Total=252 sujetos)	17	21
	130	135

Sin embargo, en el momento de distribuir los cuestionarios pudimos acceder a cinco (5) sujetos más, los cuáles nos proporciona un nivel de un error de 6.8747 manteniendo un nivel de confianza de 90, quedando la muestra distribuida de 135 sujetos, de los cuales 114 pertenecen a nivel no gerencial de la organización y 21 al renglón gerencial de la misma.

7. Operacionalización de las Variables

7.1. Variables Demográficas:

Sexo:

Definición conceptual: diferencia biológica dada los por atributos sexuales (Diccionario Aristos, 1974)

Definición operacional: respuesta al ítem sobre el sexo de sujeto. Aparecerá la letra "M" si el sujeto pertenece al sexo masculino y "F" si pertenece al sexo femenino, las cuales a su vez serán codificadas como "1" y "2" respectivamente.

Edad:

Definición conceptual: número de años de vida de una persona (Diccionario Aristos, 1974)

Definición operacional: respuesta al ítem sobre la edad del sujeto. Se registrará en número de años.

Antigüedad en la Empresa:

Definición conceptual: el tiempo que un individuo ha trabajado en el empleo en particular (Robbins, 1999)

Definición operacional: respuesta al ítem sobre la cantidad de tiempo que el empleado ha trabajado en la empresa. Se registrará en número de meses y abarca un continuo en el que los puntajes más altos se refieren a un mayor grado de esta variable y los más bajos a una menor antigüedad en la empresa.

Nivel Educativo:

Definición conceptual: estudios realizados por un individuo dentro del sistema educativo formal venezolano, en sus respectivos niveles (Agostinho y Lappa, 2002)

Definición operacional: respuesta al ítem nivel educativo en donde se colocarán las siguientes categorías: bachiller (1), técnico superior universitario (2), superior o licenciatura (3) y estudios de postgrado (4).

Nivel del Cargo:

Definición conceptual: Posición que tiene un empleado de acuerdo a la estructura jerárquica de cargos existentes en la empresa (Hernández, 2002)

Definición operacional: categoría de nivel de cargo que ocupa un empleado en la empresa. En este caso se manejarán dos categorías: gerencial (maneja personal, codificada con el número 1) y no gerencial (no maneja personal, codificada con el número 2).

7.2. Compromiso Organizacional:

Definición conceptual: Estado psicológico que caracteriza la relación de los empleados con la organización, además tiene implicaciones en la decisión de continuar siendo miembro de la organización.

Definición operacional: Puntajes obtenidos en cada uno de los factores de la escala de compromiso organizacional de Allen y Meller (1.997), las cuales se encuentran entre totalmente en desacuerdo con el valor 1 y totalmente de acuerdo con el valor 7. Las dimensiones de estas variables son:

- *Compromiso Afectivo:* Se refiere al apego emocional, identificación e implicación con la organización.

- *Compromiso Normativo:* Refleja los sentimientos de obligación del empleado de permanecer en la empresa.

- *Compromiso de Continuidad:* Revela el conocimiento de los costos asociados con dejar la organización.

7.3. Satisfacción Laboral:

Definición conceptual: Estado placentero que depende de las relaciones sociales que mantienen los empleados dentro de la organización, de sus valores y de las expectativas

que tienen acerca del trabajo. (Peiró, González, Zurriaga, López y Bravo, copiado por Herencia, 2.003).

Definición operacional: Es la puntuación media de las respuestas dadas por el trabajados, a los 12 ítems del cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12, elaborado por Meliá y Peiró (1.989), referidos a distintos aspectos del trabajo que. Cuanto mayor sea el puntaje promedio obtenido, mayor es la Satisfacción Laboral del trabajador. Los ítems se contestan mediante una escala de respuesta que oscila entre 1 "muy Insatisfecho" y 6 "Muy Satisfecho". Las dimensiones de esta variable son:

- *Satisfacción con la supervisión:* (factor I) contiene los ítems que evalúan las relaciones personales con los supervisores, la forma en que los supervisores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de su supervisión, el apoyo recibido de los superiores y la igualdad y justicia de trato recibida en la empresa.

- *Satisfacción con el ambiente físico del trabajo:* (factor II) relativo al espacio físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene, salubridad y la temperatura del lugar de trabajo.

- *Satisfacción con las prestaciones recibidas:* (factor III) grado en el que la empresa cumple en convenio, las disposiciones, leyes laborales y la forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales.

Tabla # 2. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS
Compromiso Organizacional	Estado Psicológico que caracteriza la relación de los empleados con la organización, además tiene implicaciones en la decisión de continuar siendo miembro de la organización.	Compromiso Afectivo	Puntaje obtenido en cuanto al sentido de pertenencia individuo-organización.	6,9,12,14,15,18
		Compromiso de Continuidad	Puntaje obtenido en función de la relación de intercambio esfuerzo de trabajo-compensación.	1,3,4,5,16,17
		Compromiso Normativo	Puntaje obtenido con respecto al sentido de obligación con la empresa.	2,7,8,10,11,13

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS
Satisfacción Laboral	Es el conjunto de sentimientos y emociones favorables con el cual los empleados consideran su trabajo.	Satisfacción con la supervisión	Puntaje obtenido en los ítems relativos a las relaciones con supervisores.	5,6,7,8,9,10
		Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Puntaje obtenido en los ítems relativos al entorno físico y espacio o en el lugar de trabajo.	1,2,3,4
		Satisfacción con las prestaciones recibidas	Puntaje obtenido en los ítems relativos al grado en que la empresa cumple las disposiciones, leyes laborales y forma de la negociación.	11,12

8. Instrumento de Compromiso Organizacional

Para determinar el nivel de Compromiso Organizacional que presentan los empleados del sector financiero, se eligió el instrumento planteado por Allen y Meyer (1.997), que consta de 18 afirmaciones que explican las tres dimensiones de la variable.

En una investigación realizada por Cedeño y Pirela (2.002), obtuvieron un nivel de confiabilidad (0.80). Igualmente en un estudio realizado por Marín (2.003), arroja que el instrumento tiene un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de (0.81).

Otro estudio, que mide las propiedades motivantes del puesto de trabajo y el compromiso organizacional, realizado por Alemán y González (1.997), arrojó un alfa de cronbach para el instrumento en general de 0.81, y para sus dimensiones, afectivo 0.75, normativo 0.64 y continuo 0.50.

Márquez (1.998), nos indica que en investigación obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0.69 para empresas públicas y 0.83 para empresas del sector privado. Otro estudio reportado por Garber (2.001), donde mide la relación entre el compromiso organizacional de una empresa de mensajería del sector privado, obtuvo una confiabilidad de 0.75.

Los autores realizaron las estimaciones en cuanto a la consistencia interna de las 3 escalas usando el coeficiente alfa. Los números estimados obtenidos por las 3 escalas van desde tan bajo como 20 para la escala del compromiso normativo hasta más de 40 para la escala de compromiso afectivo. Las confiabilidades medias para la escala del compromiso afectivo, de continuidad y normativo son respectivamente: 0.85; 0.79 y 0.73. Con pocas excepciones, el estado de confiabilidad excedió 0.70. (Allen y Meyer, 1.997, p.117, copiado por Alemán y González, 1.997).

El instrumento seleccionado tiene una escala de respuesta de siete opciones.

Tabla # 3. Escala de respuesta para el instrumento de compromiso organizacional

Totalmente en desacuerdo	1
Muy en desacuerdo	2
En desacuerdo	3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4
De acuerdo	5
Muy de acuerdo	6
Totalmente de acuerdo	7

A su vez el cuestionario, cuenta con cuatro reactivos negativos, los cuales para efecto del análisis de invertirá el valor proporcionalmente contrario en la escala.

Tabla # 4. Reactivos negativos y positivos del instrumento que mide compromiso organizacional

POSITIVOS	1;2;3;4;5;6;7;8;9;11;12;13;16;17
NEGATIVOS	10;14;15;18

Tabla # 5. Escala de respuesta del instrumento para reactivos negativos

Totalmente en desacuerdo	7
Muy en desacuerdo	6
En desacuerdo	5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4
De acuerdo	3
Muy de acuerdo	2
Totalmente de acuerdo	1

El instrumento presentado a los individuos, estaba presentado en tres hojas, donde la primera se refería a las variables demográficas, la segunda al instrumento de Compromiso Organizacional y en la tercera y última hoja se encontraba el instrumento de Satisfacción Laboral. Ver: (anexo A)

9. Instrumento de Satisfacción Laboral

Para efectos de este estudio en la medición de la variable Satisfacción Laboral se tomó como instrumento el propuesto por Meliá y Peiró (1.989), llamado S10/12 siendo este la versión más reducida de una serie de cuestionarios a medir la satisfacción Laboral, consta de doce ítems que tienen una escala de respuesta que va desde Muy Insatisfecho hasta Muy Satisfecho.

La versión S10/12 del cuestionario de Satisfacción Laboral tiene una consistencia interna apreciable (Alfa 0.88). La confiabilidad o consistencia interna del cuestionario y de sus factores, fue puesta a prueba por Meliá y Peiró (1.989), calculando un coeficiente de

confiabilidad alfa de Cronbach para el factor I (0.89), factor II (0.72), factor III (0.74) y para la escala completa del instrumento (0.88). (Vásquez, 2.001).

En un estudio llevado a cabo por González-Romá et al. (1.992) se utilizó el cuestionario de Satisfacción S10/12 para medir la Satisfacción Laboral, obteniendo una consistencia interna (Alfa) de 0.90 para este instrumento. (Vásquez, 2.001).

En la investigación realizada por Vásquez (2.001), utilizando dicho instrumento obtuvo un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.93 para la escala completa, 0.95 para el factor satisfacción con la supervisión, 0.83 para la dimensión satisfacción con el ambiente de trabajo y 0.86 relacionado a la satisfacción con las prestaciones recibidas.

El instrumento seleccionado tiene una escala de respuesta de seis opciones.

Tabla # 6. Escala de respuesta para el instrumento satisfacción laboral

Muy Insatisfecho	1
Bastante Insatisfecho	2
Algo Insatisfecho	3
Indiferente	4
Bastante Satisfecho	5
Muy Satisfecho	6

10. Análisis de resultados de la Prueba Piloto

Para el análisis de los resultados de la prueba piloto, se utilizó el programa SPSS 12.0 para Windows, se calculó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para los instrumentos de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional. (Ver Anexo B y C)

La prueba piloto fue realizada con veintidós individuos, los cuales contestaron ambos cuestionarios, permitiéndonos medir el nivel de confianza de cada uno de ellos y de las dimensiones que los integran.

Tabla # 7. Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach en la prueba piloto

		Alfa de Cronbach
Satisfacción Laboral	Con la supervisión	0,966
(Total= 0,937)	Con el ambiente físico	0,857
	Con las prestaciones recibidas	0,788
Compromiso Organizacional	Compromiso afectivo	0,796
(Total=0,646)	compromiso normativo	0,575
	Compromiso continuo	0,395

Se observa que el instrumento de Satisfacción Laboral parece ser que cuenta con alta confiabilidad porque su índice de confiabilidad de Alfa de Cronbach es de 0.93. Por el contrario el instrumento de Compromiso Organizacional arroja resultados muy bajos en el análisis de confiabilidad de la prueba piloto, tanto general como divida en sus dimensiones, es importante resaltar que el factor compromiso afectivo parece estar bien medido con esta prueba, ya que el Alfa de Cronbach arrojado es aceptado en las ciencias sociales (0.796). A pesar de la situación presentada con el resto del instrumento, se mantuvo como parte del estudio, ya que se ha demostrado en otras investigaciones la confiabilidad del mismo.

De hecho, en los datos arrojados por ambos instrumentos con la totalidad de la muestra (135 sujetos), se puede observar la consistencia interna de cada cuestionario. (Ver anexo D)

Tabla # 8. Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach en la muestra

		Alfa de Cronbach
Satisfacción Laboral	Con la supervisión	0.941
(Total=0.911)	Con el ambiente físico	0.782
	Con las prestaciones recibidas	0.839
Compromiso Organizacional	Compromiso afectivo	0.820
(Total=0.795)	compromiso normativo	0.569
	Compromiso continuo	0.661

ANALISIS DE RESULTADOS

Para realizar el análisis de los datos obtenidos en los instrumentos distribuidos en la organización financiera se utilizó el programa SPSS 12.0 para Windows, y serán presentados a continuación de la siguiente manera:

1. Frecuencias y porcentajes de respuestas para las variables demográficas:
   a. Sexo
   b. Edad
   c. Antigüedad en la empresa
   d. Nivel educativo
   e. Nivel de cargo
2. Resultados de cada una de las variables y sus dimensiones
   a. Compromiso Organizacional.
   b. Satisfacción Laboral.
3. Resultados de cada una de las variables en función de las variables demográficas.
   a. Compromiso Organizacional.
   b. Satisfacción Laboral.
4. Correlación de las variables que se estudian: Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral.

1. Variables Demográficas

1.a. *Sexo*

Tabla # 9. Distribución de frecuencia de la muestra según el sexo

Masculino	68
Femenino	67
	135

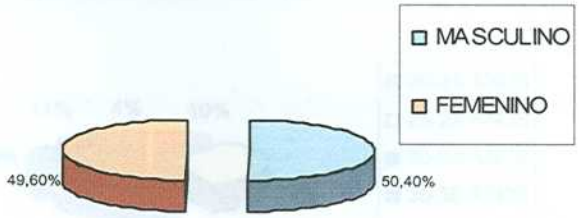

Gráfico # 1. Distribución de la muestra por porcentaje según el sexo

Se puede apreciar que en el análisis de la muestra de acuerdo al sexo, hay una distribución de géneros uniforme en los trabajadores de la empresa en estudio. Podemos asegurar que hay representatividad de sexos tal como en la población venezolana, ya que según datos suministrados por el Instituto Nacional de Estadísticas INE para el año 2005 la población de Venezuela estará alrededor de 26.577.423 habitantes, siendo hombres el 50.22% y mujeres el 49.77%.

1.b. *Edad*

Tabla # 10. Distribución de frecuencia de la muestra según la edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
20-24	13	9,6
25-29	45	43
30-34	32	66,7
35-39	25	85,2
40-44	15	96,3
45-49	5	100
	135	

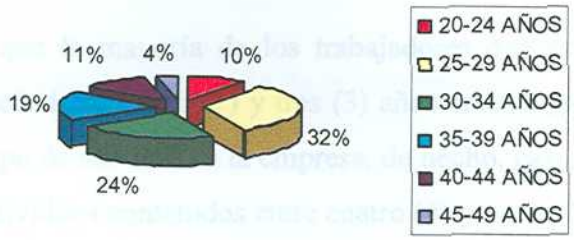

Gráfico # 2. Distribución de la muestra posporcentaje según la edad

Por los datos obtenidos en la distribución de la variable edad, podría decirse que dos de cada tres trabajadores de la empresa del sector financiero tienen menos de treinta y cinco (35) años de edad.

1.c. *Antigüedad*

Tabla # 11. Distribución de frecuencia de la muestra según la antigüedad

Antigüedad	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
1 a 3 años	47	34,8
4 a 6 años	25	53,3
7 a 9 años	26	72,6
10 a 12 años	23	89,6
13 a 15 años	9	96,3
16 a 18 años	3	98,5
19 a 21 años	2	100
	135	

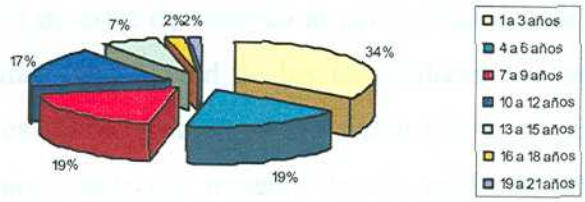

Gráfico # 3. Distribución de la muestra por porcentaje según la antigüedad

Puede observarse que la mayoría de los trabajadores que están contenidos en esta muestra tienen una antigüedad entre uno (1) y tres (3) años en la organización. La población demuestra tener poco tiempo de servicio en la empresa, de hecho, casi en la misma proporción que la sumatoria de los individuos contenidos entre cuatro (4) y nueve (9) años de antigüedad.

1.d. *Nivel Educativo*

Tabla # 12. Distribución de frecuencia de la muestra según el nivel Educativo

Bachiller	5
T.S.U	36
Licenciatura	75
Postgrado	19
	135

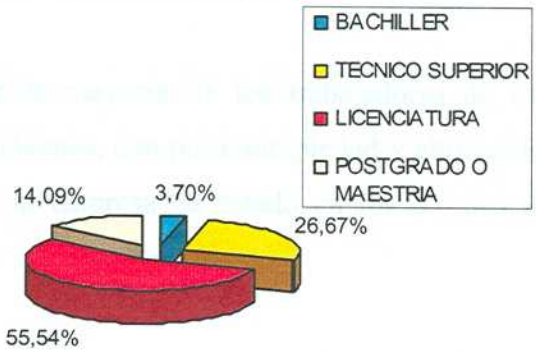

Gráfico # 4. Distribución de la muestra por porcentaje según el nivel educativo

La distribución de la muestra de acuerdo al nivel educativo de los trabajadores de la organización, indica que más de la mitad de los trabajadores son profesionales, siendo la mayoría licenciados, y de estos, un veinticinco por ciento (25%) con estudios de post grado. Podemos asegurar que estamos ante una muestra de alto grado de formación académica, lo cual puede hacer presumir que cuentan con un criterio amplio para considerar sus condiciones laborales.

1.e. *Nivel del Cargo*

Tabla # 13. Distribución de frecuencia de la muestra según el nivel del cargo

Gerencial	22
No Gerencial	113
	135

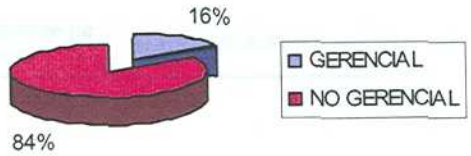

Gráfico # 5. Distribución de la muestra por porcentaje según el nivel de cargo

Puede observarse que la mayoría de los trabajadores de esta empresa del sector financiero son subordinados, jóvenes, con poca antigüedad y alto grado de instrucción lo cual nos puede hacer pensar que la empresa ha estado en los últimos años en un proceso de contratación de nuevo talento.

2. Variables de estudio

2.a. Compromiso Organizacional

El análisis e interpretación de los datos de la variable *Compromiso Organizacional* se basará en una tabla de siete niveles, los cuáles fueron tomados en cuenta por la escala de respuesta tipo Likert del instrumento de Allen y Meyer (1.997), dicha escala va desde totalmente en desacuerdo con el valor uno (1) hasta totalmente de acuerdo con el valor (7).

Tabla # 14. Codificación para la variable Compromiso Organizacional

Totalmente en desacuerdo	de 1 a 1,49
Muy en desacuerdo	de 1,50 a 2,49
En desacuerdo	de 2,50 a 3,49
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	de 3,50 a 4,49
De acuerdo	de 4,50 a 5,49
Muy de acuerdo	de 5,50 a 6,49
Totalmente de acuerdo	de 6,50 a 7

Tabla # 15. Resultados de las dimensiones que conforman la variable Compromiso Organizacional

Dimensiones	Mínimo	Máximo	Desviación Estándar	Medias	Aprox.	Valor Cualitativo
Afectivo	7	2	1,13	4,77	5	De acuerdo
Normativo	6	1	0,93	4,28	4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
Continuo	7	2	1,11	4,11	4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
Compromiso Organizacional	2	6	0,83	4,31	4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo

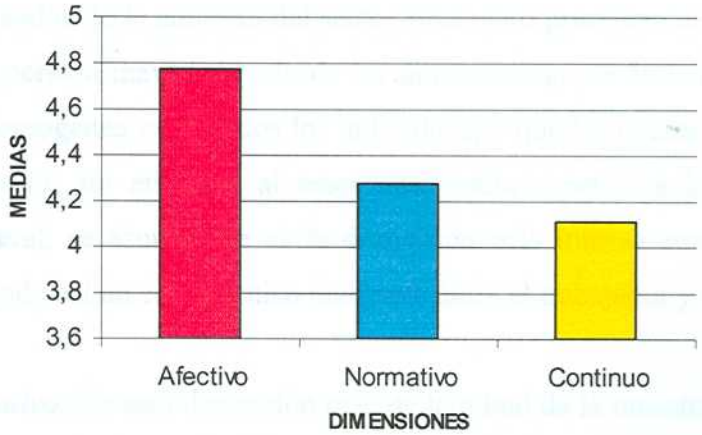

Gráfico # 6. Distribución de la muestra de Compromiso Organizacional según la media

En la empresa del sector bancario, se encuentran los tres tipos de compromiso planteados por Allen y Meyer (1.997), en este estudio las tres dimensiones se encuentran en la tendencia central de la escala, sin embargo es importante resaltar que es el compromiso afectivo el que tiene más tendencia a los valores superiores de la misma.

Los niveles presentados por los empleados, revelan un promedio alto de apego emocional a la organización, se sienten identificados con la empresa en la que laboran, perciben un costo asociado si dejan la empresa, existe una moderada obligación.

A continuación se presentarán los resultados de cada una de las dimensiones evaluadas en la empresa del sector financiero.

Tabla # 16. Desviación estándar, promedio y moda, para cada dimensión del Compromiso Organizacional

	-1SD	Prom.	+1SD	Moda
Afectivo	3,64	4,77	5,90	5
Normativo	3,35	4,28	5,21	4
Continuo	3,00	4,11	5,22	4

Compromiso Afectivo: En esta dimensión el sesenta y siete por ciento (67%) de la muestra se encuentra entre las opciones de repuesta "*ni de acuerdo ni en desacuerdo*" hasta "*muy de acuerdo*". Los empleados de la empresa del sector financiero presentan en esta dimensión del compromiso una dispersión mayor al resto de las dimensiones, por lo tanto pareciera que no hay una respuesta homogénea entre todos los individuos, y que les cuesta ponerse de acuerdo para alinear su criterio; sin embargo al tener una media superior a la presentada por el instrumento en general, se asume que es la dimensión más intensa entre los tres tipos de compromiso, existiendo así un compromiso favorable entre el trabajador y su organización.

Compromiso Normativo: En esta dimensión más de la mitad de la muestra se encuentra entre las opciones de repuesta "*en desacuerdo*" hasta "*de acuerdo*", los empleados de la empresa en estudio presentan en esta dimensión del compromiso una dispersión más baja que el resto de las dimensiones, no obstante al tener una media inferior a la presentada por el instrumento en

general podemos indicar que los trabajadores de la empresa del sector financiero no tienen un fuerte compromiso normativo, además no hay posibilidades de afirmar que hay tendencia marcada a lo positivo o a lo negativo, ya que la mayoría de los encuestados responde a esta dimensión *"ni de acuerdo ni en desacuerdo"*..

Compromiso Continuo: En esta dimensión el sesenta y siete por ciento (67%) de la muestra se encuentra entre las opciones de repuesta *"en desacuerdo"* hasta *"de acuerdo"*, la media presentada es la más baja entre las dimensiones y por lo tanto inferior que el instrumento en general, podríamos indicar que los trabajadores de la empresa del sector financiero parecieran no tener un fuerte compromiso continuo, además es imposible argumentar la tendencia marcada hacía algunos de los extremos de la escala ya que el treinta y cuatro punto uno por ciento (34.1%) de la muestra manifestó no estar *"ni de acuerdo ni en desacuerdo"* ante los planteamientos que miden esta dimensión., lo que si podemos decir es que seis de cada diez encuestados se encuentran entre *"en desacuerdo"* y *"ni de acuerdo ni en desacuerdo"*.

2.b. Satisfacción Laboral

El análisis e interpretación de los datos de la variable *Satisfacción Laboral* se basará en una tabla de seis niveles, los cuáles fueron tomados en cuenta por la escala de respuesta tipo Likert del instrumento de Meliá y Peiró (1.989), dicha escala va desde muy insatisfecho con el valor uno (1) hasta muy satisfecho con el valor (6).

Tabla # 17. Codificación para la variable Satisfacción Laboral

Muy Insatisfecho	de 1 a 1,49
Bastante Insatisfecho	de 1,50 a 2,49
Algo Insatisfecho	de 2,50 a 3,49
Indiferente	de 3,50 a 4,49
Bastante Satisfecho	de 4,50 a 5,49
Muy Satisfecho	de 5,50 a 6

Tabla # 18. Resultados de las dimensiones que conforman la variable Satisfacción Laboral

Dimensiones	Mínimo	Máximo	Desviación Estándar	Medias	Aprox.	Valor Cualitativo
Con la Supervisión	6	1	1,33	4,31	4	Indiferente
Con el ambiente físico	6	1	1,22	4,33	4	Indiferente
Con las prestaciones recibidas	6	1	1,41	3,61	4	Indiferente
Satisfacción Laboral	1	6	1,076	4,11	4	Indiferente

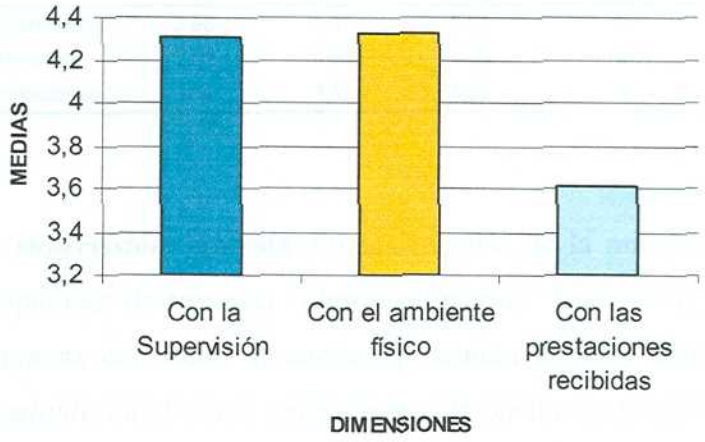

Gráfico # 7. Distribución de la muestra de Satisfacción Laboral según la media

En la empresa del sector financiero, se pueden identificar las tres dimensiones propuestas para la variable satisfacción Laboral, propuestas por Meliá y Peiró (1.989), se encuentran en la tendencia central de la tabla de codificación, sin embargo se puede resaltar que como punto alto la satisfacción presentada con el ambiente físico del trabajo y como aspecto que resalta más insatisfacción la prestaciones recibidas por la función desempeñada.

En términos generales podemos ver la indiferencia que presentan los individuos de la muestra con los planteamientos realizados en el instrumento, los niveles medios presentados por los empleados, revelan cierta satisfacción con las relaciones personales son

los supervisores y la manera en que estos juzgan la tarea, se sienten parcialmente agradados con el ambiente físico del lugar de trabajo y la higiene del mismo, por el contrario presentan gran inconformidad con la manera en la que se da la negociación en la empresa sobre los aspectos laborales.

A continuación se presentarán los resultados de cada una de las dimensiones evaluadas en la empresa del sector financiero.

Tabla # 19. Desviación estándar, promedio y moda, para cada dimensión de la Satisfacción Laboral

	-1SD	Prom.	+1SD	Moda
Supervisión	2,98	4,31	5,64	5
Ambiente	3,11	4,33	5,55	5
Prestaciones	2,2	3,61	5,02	5

Satisfacción con la supervisión: En esta dimensión, más de la mitad de la muestra se encuentra entre las opciones de repuesta *"algo insatisfecho"* hasta *"muy satisfecho"*, los empleados de la empresa del sector financiero presentan en esta dimensión una leve inclinación hacia *"bastante satisfecho"*, teniendo en esta opción de respuesta a cincuenta y seis (56) individuos de la muestra, por otro lado podemos decir de nueve (9) de cada diez individuos manifiestan estar de indiferentes a bastantes satisfechos con la supervisión recibida. La media de esta dimensión (4.31) es superior a la presentada por el instrumento en general, por lo que podemos asumir que los empleados de la empresa del sector financiero presentan una leve satisfacción con la forma en la que los supervisores juzgan la tarea y el apoyo recibido por los mismos.

Satisfacción con el ambiente de trabajo: En esta dimensión el sesenta y siete por ciento (67%) de la muestra encuentra entre las opciones de repuesta *"algo insatisfecho"* hasta *"muy satisfecho"*, los empleados de la empresa en estudio presentan en esta dimensión de la satisfacción laboral, una dispersión menor al resto de las dimensiones (1.22), indicándonos así que la percepción de la muestra es bastante homogénea y los trabajadores aparentemente opinan similar al respecto, sin embargo al tener una media superior (4.33) a la presentada por el instrumento en general, se asume que es la dimensión más intensa entre los tres tipos de satisfacción, existiendo así una satisfacción favorable entre el

empleado y el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y temperatura del espacio físico que lo rodea. Sin embargo al tener una media superior a la presentada por el instrumento en general se asume que entre los empleados que conformaron la muestra hay relativa satisfacción por el el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y temperatura del mismo.

Satisfacción con las prestaciones recibidas: En esta dimensión más de la mitad de la muestra se encuentra entre las opciones de repuesta *"bastante insatisfecho"* hasta *"bastante satisfecho"*, siendo la dimensión con la dispersión más alta, por lo tanto pareciera que no hay una respuesta homogénea entre todos los individuos, y que les cuesta ponerse de acuerdo para alinear su criterio; no obstante al tener una media inferior a la presentada por el instrumento en general podemos indicar que los trabajadores de la empresa del sector financiero no tienen un fuerte satisfacción con las prestaciones recibidas, además no hay posibilidades de afirmar que hay tendencia marcada a lo positivo o a lo negativo.

3. Variables de estudio en función de las variables demográficas

3.a. Compromiso Organizacional

Compromiso Organizacional según el sexo del trabajador

Tabla # 20. Compromiso Organizacional según el sexo del trabajador

	Frecuencia	Afectivo	Normativo	Continuo	General
MASCULINO	68	4,72	4,27	4,11	4,27
FEMENINO	67	4,83	4,28	4,11	4,35

El compromiso organizacional según la variable demográfica sexo muestra niveles medios de compromiso y juicios similares por parte de los sujetos de ambas categorías, teniendo en común un favorable compromiso afectivo y menor intensidad con el compromiso continuo, ambos grupos coinciden en el costo que tiene dejar la organización donde laboran actualmente, sin embargo en términos generales vemos que las mujeres están más comprometidas que los hombres.

Al hablar de cada categoría en particular se puede decir que los sujetos del género femenino se encuentran más comprometidos afectivamente, es decir el compromiso es mayormente por su grado de identificación con la organización que por un sentimiento de

obligación o de costo asociado por dejar la empresa, tendencia seguida de cerca por los representantes del género masculino.

Grusky (1.996), citado por Mathieu y Zajac (1.990) citado por Marín (2.003), llegaron a la conclusión que las mujeres tienden a estar más comprometidas que los hombres; sin embargo Mathieu y Zajac, en su estudio determinaron que no existe tal diferencia significativa entre ambos sexos. De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se coincide en ambos argumentos, ya que podemos ver que las mujeres están levemente más comprometidas que los hombres, pero si existir diferencias considerables.

- *Compromiso Organizacional según la edad del trabajador*

Tabla # 21. Compromiso Organizacional según la edad del trabajador

	Frecuencia	Afectivo	Normativo	Continuo	General
20-24 años	13	4,92	4,46	4,76	4,69
25-29 años	45	4,64	4,20	3,84	4,20
30-34 años	32	4,59	4,12	3,93	4,18
35-39 años	25	5,04	4,20	4,04	4,24
40-44 años	15	4,86	4,66	4,61	4,60
45-49 años	5	5,20	4,80	5,00	4,80

En términos generales el compromiso organizacional según la variables demográfica edad continua al igual que por sexo, siendo más representativo en la dimensión afectivo y más débil en la dimensión continuo.

Los empleados entre los 25 y menos de los 34 años de edad no consideran que dejar la empresa tenga importantes costos, es importante resaltar que tres (3) de cada diez (10) empleados entrevistados están entre 25 y 29.

Los trabajadores de la empresa del sector financiero a partir de los 40 años se caracterizan por la opinión contraria, esto nos hace presumir que el mercado laboral se cierra cada vez más para los profesionales mayores a los 40 años, por lo tanto de abandonar su actual empleo les reduce las posibilidades de continuar activos laboralmente, de hecho en términos generales este es el grupo de empleados más comprometidos, es importante resalta que los más jóvenes, cuyas edades se comprenden entre los veinte (20) y

veinticuatro (24) años, son los segundos empleados más comprometidos de la empresa en estudio, nos llama la atención, haciendo presumir que dichos trabajadores se sienten identificados con la organización.

Nos damos cuenta que a partir de los treinta y cuatro (34) años aumenta el compromiso en términos generales y por dimensión, podríamos afirmar que a mayor edad los empleados aparentemente están más comprometidos, pero no podemos perder de vista que en la muestra obtenida la mayoría de los sujetos son bastante jóvenes.

Allen y Meyer (1.984), citado por Mathieu y Zajac (1.990), citado por Marín (2.003), concluyeron que los trabajadores de mas edad tienden a comprometerse mas afectivamente con la empresa. De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se coincide con el argumento, además agregaríamos que esta tendencia se mantiene para el resto de las dimensiones del compromiso organizacional.

- *Compromiso Organizacional según la antigüedad en la empresa*

Tabla # 22. Compromiso Organizacional según la antigüedad en la empresa

	Frecuencia	Afectivo	Normativo	Continuo	General
1 a 3 años	47	4,80	4,25	4,02	4,36
4 a 6 años	25	4,68	4,28	4,02	4,36
7 a 9 años	26	4,80	4,26	3,88	4,15
10 a 12 años	23	4,73	4,43	4,39	4,39
13 a 15 años	9	4,52	4,22	4,33	4,44
16 a 18 años	3	5,00	5,00	4,66	4,66
19 a 21 años	2	3,00	2,50	3,50	3,00

Al analizar cada una de las dimensiones, observamos que el compromiso afectivo sigue siendo aparentemente la dimensión con mayor peso, seguido del compromiso normativo y por último el compromiso continuo.

Estudiando con detalle cada una de las categorías, podemos ver que aparentemente los empleados que tienen en la organización entre dieciséis (16) y dieciocho (18) años, son los más comprometidos, sin embargo este dato no nos permite hacer generalizaciones, ya que sólo representan al dos por ciento (2%) de los empleados encuestados; por otra parte

podemos decir que siete (7) de cada diez (10) empleados evaluados se encuentran entre los cuatro (4) y doce (12) años en la organización, presentando un compromiso general de 4.30, estos resultados no nos dan posibilidad de afirmar alguna tendencia evidente, ya que el cincuenta y cuatro punto ochenta y un por ciento (54.81%) de los individuos están en esta posición.

Greenberg (1.995) citado por: Cardozo y Goncalvez (1.998), señalan que las personas que tienen más tiempo en la organización están más comprometidos que aquellos que tienen poco tiempo en la misma; sin embargo, en el estudio realizado en la empresa no podemos dar apoyar este argumento, ya que los individuos que tienen más tiempo en la organización son los menos comprometidos, pero también son los que tienen menos representatividad en la muestra.

- *Compromiso Organizacional según el nivel educativo del trabajador*

Tabla # 23. Compromiso Organizacional según el nivel educativo del trabajador

	Frecuencia	Afectivo	Normativo	Continuo	General
BACHILLER	5	5,60	4,80	5,20	5,00
T.S.U	36	4,50	4,27	4,36	4,25
LICENCIATURA	75	4,82	4,21	3,85	4,25
POSTGRADO	19	4,89	4,42	4,42	4,52

En términos generales el compromiso organizacional según la variables demográfica nivel educativo en la empresa, continua al igual que por sexo y edad, siendo más representativo en la dimensión afectivo y más débil en la dimensión continuo, demostrándonos así que no se sienten obligados de continuar en la organización.

Los empleados con menos formación académica son los más comprometidos, por su parte los licenciados no consideran que dejar la organización presente costos asociados, sin embargo los bachilleres opinan lo contrario, lo cual nos puede hacer pensar que el mercado laboral demanda cada personal cada vez más preparado académicamente, lo cual le resta oportunidades de empleo, situación similar a la vista con los empleados mayores de 40 años.

- *Compromiso Organizacional según el nivel de cargo del trabajador*

Tabla #24. Compromiso Organizacional según el nivel de cargo del trabajador

	Frecuencia	Afectivo	Normativo	Continuo	General
GERENCIAL	22	5,18	4,6	4,22	4,5
NO GERENCIAL	113	4,6	4,23	4,09	4,28

Según la variable demográfica nivel del cargo del trabajador, podemos evaluar el compromiso en su totalidad observando que los empleados que se encuentran en el nivel gerencial están más comprometidos que los empleados que no tienen personal a su cargo, al igual que en relación con las variables demográficas anteriores, los empleados presentan un compromiso afectivo más fuerte que con el resto de las dimensiones.

Estudiando ambas categorías en detalle, observamos que los gerentes tienen adhesión afectiva con la organización y se encuentran altamente identificados con la misma.

Wallace (1.993) incluye en su estudio el nivel jerárquico dentro de la organización y encuentra que los de mayor nivel tienden a estar más comprometidos con la organización dado que estos cargos tienen más beneficios y sus actividades son más enriquecedoras, lo cual también contribuye al compromiso profesional. Citado por: Cardozo y Goncalvez (1.998).

3.b. Satisfacción Laboral

- *Satisfacción Laboral según el sexo del trabajador*

Tabla #25. Satisfacción Laboral según el sexo del trabajador

	Frecuencia	Supervisión	Ambiente	Prestaciones	General
MASCULINO	68	4,55	4,54	3,86	4,32
FEMENINO	67	4,07	4,11	3,35	3,89

La satisfacción laboral según la variable demográfica sexo, demuestra posiciones similares con la dimensión *"Satisfacción con las prestaciones recibidas"*, ambas categorías presentan una media inferior a la general, evidenciando descontento por las

políticas salariales aplicadas en la organización y la forma en la que se da la negociación en la empresa, sin embargo en términos generales vemos que los hombres están más satisfechos que las mujeres.

Al hablar de cada categoría en particular se puede decir que los sujetos del género masculino se encuentran más satisfechos con la supervisión recibida, seguido de cerca por la satisfacción con el espació físico de trabajo, por otro lado las mujeres demuestran estar más satisfechas con ambiente de trabajo que con las otras dimensiones estudiadas.

- *Satisfacción Laboral según la edad del trabajador*

Tabla # 26.Satisfacción Laboral según la edad del trabajador

	Frecuencia	Supervisión	Ambiente	Prestaciones	General
20-24 años	13	4,38	4,60	3,46	4,23
25-29 años	45	4,37	4,35	3,73	4,13
30-34 años	32	4,37	4,18	3,50	4,15
35-39 años	25	4,44	4,36	3,72	4,20
40-44 años	15	3,66	4,40	3,53	3,66
45-49 años	5	4,60	4,00	3,40	4,20

En términos generales la satisfacción laboral según la variables demográfica edad es más representativa en la dimensión satisfacción con el ambiente físico de trabajo y más débil en la dimensión satisfacción con las prestaciones recibidas, tal como sucede con la variable sexo, esto nos puede hacer pensar que los empleados realmente sienten descontento por las políticas salariales aplicadas en la organización y la forma en la que se da la negociación en la empresa

Los empleados entre los veinte (20) y menos de los veinte cuatro (24) años de edad presentan una satisfacción general mayor al resto de la muestra.

Los trabajadores de la empresa del sector financiero, ubicados entre los veinticinco (25) y treinta y cuatro (34) años, tienen el mismo nivel de satisfacción con la supervisión que reciben y la relación con sus jefes directos, este grupo representa seis (6) de cada diez

(10) empleados con lo cual podemos decir que el cincuenta y siete por ciento (57%) de la muestra tiene esta tendencia.

Según Davis y Newstrom (1.999) indican que conforme avanza la edad del trabajador tienden a sentirse más satisfechos con su trabajo. Evidentemente, hacen descender sus expectativas a niveles más realistas y se adaptan mejor a su situación de trabajo, sin embargo en el presente estudio no tenemos evidencias notorias para dar generalizaciones al respecto.

- *Satisfacción Laboral según la antigüedad en la empresa*

Tabla # 27. Satisfacción Laboral según la antigüedad en la empresa

	Frecuencia	Supervisión	Ambiente	Prestaciones	General
1 a 3 años	47	4,38	4,21	3,68	4,12
4 a 6 años	25	4,20	4,32	3,64	3,96
7 a 9 años	26	4,38	4,42	3,65	4,19
10 a 12 años	23	4,26	4,60	3,69	4,17
13 a 15 años	9	4,33	3,88	3,00	4,00
16 a 18 años	3	4,00	5,00	3,00	4,00
19 a 21 años	2	4,50	4,00	4,00	4,50

En términos generales la satisfacción laboral según la variables demográfica antigüedad, continua al igual que por sexo y edad, siendo más representativo en la dimensión ambiente y más débil en la dimensión prestaciones, demostrándonos así que aparentemente están satisfechos con las condiciones de higiene y temperatura del entorno laboral.

Podemos ver que el personal más antiguo es el más satisfecho, sin embargo estos valores no nos permiten hacer generalizaciones al respecto, debido a que los empleados que se encuentran entre diecinueve (19) y veintiún (21) años en la organización, sólo representan al uno punto cuarenta y ocho por ciento (1.48%) de la muestra, estos se encuentran seguidos de cerca por los empelados que tienen entre trece (13) y dieciocho (18) en la organización representando así al ocho punto ochenta (8.80%) de la muestra evaluada, es importante indicar que ninguno de estos sujetos es bachiller, ya que pudiésemos pensar que el nivel académico más bajo se encuentra satisfecho con las condiciones que presenta.

Es importante resaltar que dos (2) de cada tres (3) empleados indican estar satisfechos con las condiciones bajo las cuales los supervisan.

En los primeros años de trabajo, el personal nuevo tiende a sentirse bastante contento porque aprenden nuevas técnicas y destrezas; por desgracia la satisfacción inicial empieza a desvanecerse, a menos que el supervisor realice pruebas constantes para determinar el progreso y crecimiento del trabajador. Al cabo de unos años en el puesto, la satisfacción empieza a intensificarse otra vez y mejora el ritmo constante. Schultz, (1.991), citado por: Durrego y Echeverría (1.999). Teniendo en cuenta que el comentario del autor hace referencia a la satisfacción sólo con la dimensión supervisión, podemos decir que el estudio si se ampara en dicho argumento, ya que observamos que ciertamente los más antiguos son los más satisfechos con la supervisión que reciben, sin embargo no podríamos afirmar que es debido a seguimiento constante por parte de los supervisores.

- *Satisfacción Laboral según nivel educativo del trabajador*

Tabla # 28. Satisfacción Laboral según nivel educativo del trabajador

	Frecuencia	Supervisión	Ambiente	Prestaciones	General
BACHILLER	5	4,00	4,40	3,40	3,80
T.S.U	36	4,08	4,13	3,44	3,94
LICENCIATURA	75	4,44	4,46	3,73	4,21
POSTGRADO	19	4,36	4,15	3,52	4,10

La variable demográfica nivel educativo, continua con la tendencia presentada hasta el momento en la satisfacción con la prestaciones recibidas.

Los empleados con menos formación académica son los menos satisfechos, por su parte, los licenciados son los que presentan mayor grado de satisfacción, estos resultados nos podrían hacer asumir que parte importante de estos individuos son jóvenes con poca experiencia laboral y ven este empleo como una oportunidad para su formación, es posible que sientan agradecimiento con su actual empleador, como vimos anteriormente, en el

estudio de la variables compromiso organizacional, la empresa se ha encontrado en los últimos años en una política de contratación de talento joven.

- *Satisfacción Laboral según nivel de cargo del trabajador*

Tabla # 29. Satisfacción Laboral según nivel de cargo del trabajador

	Frecuencia	Supervisión	Ambiente	Prestaciones	General
GERENCIAL	22	4,27	4,36	3,54	4,10
NO GERENCIAL	113	4,32	4,32	3,62	4,10

Según la variable demográfica nivel del cargo del trabajador, podemos evaluar la satisfacción en su totalidad observando que los empleados que se encuentran en el nivel gerencial están igual de satisfechos que los empleados que no tienen personal a su cargo, tal como sucede con las variables demográficas anteriores, los empleados presentan mayor satisfacción con el ambiente de trabajo seguido del resto de las dimensiones.

Davis y Newstrom (1.999) indican que los individuos con ocupaciones de más alto nivel tienden a sentirse más satisfechos con su trabajo. Como cabría esperar, por lo general se les paga mejor, disfrutan de mejores condiciones de trabajo y ocupan puestos en los que pueden hacer pleno uso de sus capacidades. En esta investigación tenemos evidencias que demuestran lo contrario, los gerentes presentan menos satisfacción de sus subordinados respecto a la supervisión y las prestaciones que reciben.

4. Correlación de las variables que se estudian: Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral

El objetivo general de la investigación es establecer la relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional; cuando se trata de buscar relaciones entre diversas variables se habla de correlación.

Según Runyon y Haber (1.992), para expresar cuantitativamente el grado en el cual dos variables están relacionadas, es necesario calcular un coeficiente de correlación. Existen diversos tipos de coeficientes de correlación, que dependen del tipo de escala al cual pertenecen las variables.

Para realizar la correlación se utilizará el coeficiente de r de Pearson. Según Runyon y Haber (1.992), dicho coeficiente es quizás el mejor coeficiente y el más utilizado para estudiar el grado de relación lineal existente entre dos variables cuantitativas. Se suele representar por una "r". El coeficiente de correlación de Pearson toma valores entre 1 y -1; un valor de 1 indica una relación lineal perfecta positiva y un valor de -1 indica relación lineal perfecta negativa; por otra parte mientras más cercano a 0 (cero) sea la significación podemos indicar que la relación es más significativa.

Una vez explicado el coeficiente de correlación a utilizar, a continuación se procederá a exponer los resultados obtenidos en la correlación de las variables y la significación de estas relaciones.

La hipótesis planteada en la presente investigación fue a mayor satisfacción laboral, habrá mayor compromiso organizacional en los empleados de una empresa del sector bancario, tomando como variable independiente la satisfacción laboral y la dependiente el compromiso organizacional.

Tabla # 30. Correlación y significación del Compromiso Organizacional con la variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones

	Compromiso Organizacional	
	Correlación de Pearson	Significación
Satisfacción Laboral	0,068	0,431
Satisfacción con la supervisión	0,69	0,427
Satisfacción con el ambiente	0,005	0,955
Satisfacción con las prestaciones	0,162	0,061

Según el coeficiente r de Pearson, existe una relación positiva y muy débil entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral con un nivel de significación de 56.9%, esto nos permite indicar que aparentemente hay una relación directamente proporcional entre las variables, pero sólo en la mitad de los casos se cumple este supuesto, por lo tanto no podemos crear generalizaciones al respecto.

Analizando cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral respecto al compromiso, observamos que todas la relaciones son positivas y débiles, sin embargo la significación varia, resaltando como más baja la del ambiente de trabajo, ya que se cumple sólo en 5 de cada 100 casos. Por otra parte vemos que es más significativa la relación que tiene el compromiso organizacional con la satisfacción con las prestaciones recibidas, ya que en 9 de cada 10 casos se cumple este supuesto.

Tabla # 31. Correlación y significación de la Satisfacción Laboral con la variable Compromiso Organizacional y sus dimensiones

	Satisfacción Laboral	
	Correlación de Pearson	Significación
Compromiso Organizacional	0,068	0,431
Compromiso Afectivo	0,014	0,869
Compromiso Normativo	0,169	0,05
Compromiso Continuo	-0,117	0,177

Ahora al observar lo que sucede entre la satisfacción laboral con cada una de las dimensiones del compromiso, indicamos que las relaciones presentadas son positivas y débiles a excepción de la existente con el compromiso continuo que es inversa; sin embargo la significación que se detecta es más representativa en el compromiso afectivo, ya que 9 de cada 10 encuestados mantienen esta relación, seguidamente de compromiso continuo con una significación del 82.3%.

DISCUSION DE LOS RESULTADOS

El presente estudio nos ha permitido evaluar el grado de compromiso organizacional y satisfacción laboral que presentan los empleados de la organización del sector financiero.

Los resultados indican que los trabajadores de la empresa en estudio poseen un compromiso general de cuatro punto treinta y uno (4.31), donde el tipo predominante de compromiso fue el afectivo con cuatro punto setenta y siete (4.77); sin embargo tanto el compromiso normativo con una media de cuatro punto veinte ocho (4.28) y el compromiso continuo con una de cuatro punto once (4.11), se ubican en un nivel medio de identificación, respectivamente.

Por otra parte, la variable satisfacción laboral en los empleados de la empresa del sector financiero evidencia una satisfacción general de cuatro punto once (4.11), donde la dimensión predominante es la satisfacción con el ambiente físico de trabajo presentado una media de cuatro punto treinta y tres (4.33); seguido de cerca por la satisfacción con la supervisión con una media de cuatro punto treinta y uno (4.31), finalmente se encuentra la satisfacción con las prestaciones recibidas con tres unto sesenta y uno(3.61), ubicándose la tres dimensiones en el nivel medio.

Aunado a las dos variables de estudio se decidió tomar cinco variables demográficas que nos permitieran hacer comparaciones más detalladas de las actitudes presentadas por los empleados de la empresa, los resultados obtenidos no nos permiten hacer generalizaciones a toda la población, sin embargo la muestra arrojó las siguientes tendencias:

Las mujeres demuestran estar más comprometidas que los hombres, pero éstos se encuentran más satisfechos.

Los empleados a partir de los cuarenta años parecen estar más comprometidos, sin embargo aquellos que tienen entre veinte y veinticuatro años de edad parecieran estar más satisfechos.

Aquellos empleados que tienen en la organización de cuatro a doce años prestando sus servicios parecieran ser los más comprometidos, sin embargo aquellos que han laborado en la empresa entre los trece y dieciocho años de antigüedad podrían considerarse los más satisfechos

Con respecto a la formación académica podríamos indicar que aquellos trabajadores que han tenido menos formación, es decir son bachilleres o técnicos demuestran ser los más comprometidos, por el contrario los empleados que tienen títulos de licenciados o post grados aparentan ser los más satisfechos.

Si tomamos en cuenta que la muestra la dividimos entre gerentes y no gerentes, observamos que los resultados arrojados indican que los empleados que tienen personas a su cargo (gerentes) están más comprometidos, y en términos de satisfacción todos están igual de satisfechos.

Al relacionar las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, según el coeficiente r de Pearson, existe una relación positiva y muy débil entre estas variables, presentando un nivel de significación de 56.9%, esto nos permite indicar que aparentemente hay una relación directamente proporcional entre las variables, pero sólo en la mitad de los casos se cumple este supuesto, por lo tanto no podemos crear generalizaciones al respecto.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A partir del análisis de los datos obtenidos en la presente investigación se puede concluir que:

La correlación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral fueron poco significativas y débiles. En este sentido la hipótesis del estudio no se confirma, no podemos evidenciar que a mayor satisfacción laboral, habrá mayor compromiso organizacional en los empleados de la empresa del sector bancario.

Los trabajadores pertenecientes a la empresa del sector financiero poseen un compromiso organizacional general en un nivel medio, que se traduce en un aparente sentido de pertenencia con la organización, presentando a la vez niveles medio en qué tan obligados se sienten de continuar en la empresa y los costos que les ocasionaría dejar su actual empleo.

Por otro lado, podemos indicar que la variable satisfacción laboral también presenta niveles medios en los empleados de la organización financiera, no podemos concluir en generalizaciones, pero si podemos indicar que los empleados se encuentran un poco más satisfechos con el ambiente físico de trabajo que con la supervisión recibida y las prestaciones que devengan.

A tono de recomendaciones, consideramos lo siguiente:

El estudio debe realizar con una muestra más significativa, recomendamos segmentarla por estratos de individuos que trabajen en la misma vicepresidencia o departamento, esto permitirá ver si hay problemas directos con los jefes de algunas áreas, situación que impactaría directamente en la satisfacción con los supervisores.

Sería importante evaluar la misma muestra antes y después de los incrementos salariales, ya que es posible que la decisión de dejar la organización sea consecuencia de

los beneficios recibidos, también se verá impactada la satisfacción del empleado enfocada a las prestaciones recibidas.

Sugeriríamos a la empresa del sector financiero hacer campañas que involucren más al personal con su organización, hacerlos partícipes de los procesos y conocedores del impacto que tienen en ellos, en esta misa medida podríamos presumir que el compromiso organizacional aumentaría, ya que el empleado siente como propia la organización, y por lo tanto asociaría más costos a la idea de abandonarla.

Para toda empresa es de suma importancia conocer como se sienten sus empleados, si realmente cuentan con ellos para afrontar cualquier reto que se les presente a corto, mediano y largo plazo, es por ello que también esta investigación podría complementarse con un estudio de clima organizacional.

BIBLIOGRAFIA

-Agostinho, J. & Lappa, V. (2.002). Diagnóstico del clima organizacional en una empresa fusionada del sector bancario: Caso Banesco. Tesis de grado para optar al título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

-Alemán, M. Nieves, M. (1.997). Las propiedades motivantes del puesto como predictores del compromiso organizacional en una empresa del sector ferretero. Tesis de grado para optar al título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

-Allen, N. & Meyer, J. (1.997). Commitment in the workplace, (theory, research and application), London. Sage Publications.

-Boeet, G & Valera, Y (1.990). Diagnóstico del nivel de satisfacción de los vendedores de Seros de Venezuela y su relación con el desempeño laboral: en base a la teoría bifactorial de Herzberg. Tesis de grado para optar al título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

-Cardozo, A & Goncalvez, L. (1.998). Relación entre el compromiso organizacional y la rotación voluntaria de personal. Tesis de grado para optar al título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

-Cardozo, E & Leal, M (1.991). Estudio acerca de la incidencia de la satisfacción laboral sobre el nivel de ausentismo: basado en la teoría de Herzberg. Tesis de grado para optar al título de Psicólogo. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

-Cayama, C & Pazmiño, A. (1.998). Congruencia de los valores individuales y organizacionales y satisfacción laboral en el grupo Lorven. Tesis de grado para optar al título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

-Cedeño, A. & Pirela, F. (2.002) Relación entre Compromiso Organizacional y calidad de servicio en empresas en proceso de fusión. Tesis de grado para optar al título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

-Chiavenato, I. (1.993). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc. Graw Hill.
-Chiavenato, I (2.000). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc. Graw Hill.

-Clarck, A; Oswald, A. & Warr, P. (1.996). Is job satisfaction U-shaped in age? Journal of Occupational and Organizational Psycology, 69, 57-81.

-Contreras, L & Lujano, Ch. (1.999). El compromiso Organizacional en trabajadores accionistas. Tesis de grado para optar al título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

-Durrego, A. & Echeverría , N. (1.999). Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. Tesis de grado para optar al título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

-Fernández, M & Gurley L. (2.003). Relación entre la percepción de las prácticas de liderazgo y el clima organizacional. Tesis de grado para optar al título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

-Garber, J. (2.001). Relación entre compromiso organizacional y calidad de servicio en una empresa de correo y mensajería del sector privado. Tesis de grado para optar al título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

-Guerra, I. (2.002). Clima organizacional como predictor del compromiso con la organización. Tesis de post-grado en Desarrollo Organizacional. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

-Hernández, M. (2.002). Diagnóstico de satisfacción laboral en una empresa textil peruana. Revisado en Agosto 2004. En www.monografías.com

-Hernández, Sampieri y otros. (1.998). Metodología de la investigación. México; Editorial Mc. Graw Hill. Segunda Edición.

-Kolb, D; Rubín, I & Mcientyre, J. (1.997). Psicología de las Organizaciones. México. Prentice may.

-Kreitner; R & Kinicki, A. (1.997). Comportamiento de las organizaciones. Madrid. Mc. Graw Hill/ interamerican de España, S.A.U.

-Keth, D. & Newstrom, J. (2.001). Comportamiento humano en el trabajo. México. Mc. Graw Hill.

-Manfredi, A. & Tovar, G. Influencia de la percepción de apoyo organizacional, satisfacción laboral, jerarquía, edad, antigüedad y nivel de instrucción. Tesis de grado para optar al título de Psicólogo. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

-Marín, M (2.003). Relación entre clima y compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico. Tesis de grado para optar al título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

-Márquez, M. (1.998). Tipos de compromiso organizacional y su predominio en empresas privadas y en organizaciones públicas. Tesis de grado para optar al título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

-Navarro, P. (1.986). Influencia de los antecedentes sociales en los ingresos económicos de una muestra de gerentes venezolanos: Los egresados del IESA entre 1970-1982. Tesis de grado para optar al título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

-Ponce, L & Vera, B. (2.003). Percepción de inseguridad laboral y su relación con el compromiso organizacional. Tesis de grado para optar al título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

-Rice, R; McFarlin, D. & Benneth, D. (1.989). Standars of comparison and job satisfaction. Journal al Applied Psycology, 74, 591-598.

-Robbins, S. (1.994). Comportamiento organizacional. México. Prentice Hall. Sexta Edición.

-Robbins, S. (1.996). Comportamiento organizacional. Teoría y práctica. México. Prentice Hall. Hispanoamericana S.A.

-Rodríguez, R & Villalobos, D;. (1.999). Naturaleza del compromiso organizacional y el desempeño individual (en empleados de atención al cliente en el sector telecomunicaciones). Tesis de grado para optar al título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

-Runyon, R. & Haber, A. (1.992). Estadística para las Ciencias Sociales. USA: Addison-Wesley. Cuarta Edición.

-Sierra, R. (1.994). Técnicas de Investigación social. Teoría y Ejercicios. España. Editorial Paraninfo. Novena Edición.

-Vásquez, S. (2001). Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral: predoctores de la intención del empleado de dejar la organización. Tesis de grado para optar al título de Magíster en Desarrollo Organizacional. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

-Bernal, J. (1.999). La satisfacción de los directivos con su trabajo: su autoestima. Revisado en Noviembre 2003. en www.organizacionygestion.com

-Cantera, F. (2.002). Evaluación de la satisfacción laboral: Métodos directos e indirectos. Boletín Técnico de Seguridad Industrial, Higiene Ocupacional y Medioambiente. Notisiafa, N°32. Revisado en Agosto 2004. En www.siafa.com.ar.

-Empresa Consultora Foro (1.999). Satisfacción laboral de los jóvenes chilenos: identificación y valoración de los atributos en el trabajo. Basado en la investigación "condiciones laborales y calidad de vida de los jóvenes trabajadores " elaborado para el Instituto Nacional de la Juventud. Revisado en Agosto 2004. En www.colombiajoven.gov.co

-Herencia, L. (2.003). Estimación de la satisfacción laboral mediante variables multinominales referidas a aspectos de la comunicación interna. Revista electrónica de metodología aplicada, 8 (1). Revisado en Agosto 2003. En www.psico.uniovi.es/rema.

-Torres, O. (2003). Insatisfacción laboral: investigación de campo. Revisado en Enero 2004. en www.altillo.com

ANEXOS

Anexo A: Instrumento presentado a los individuos

Por favor rellene los datos que se le presentan a continuación. Recuerde que no debe colocar su nombre ni su número de empleado en ningunas de las hojas. Seguidamente ud. recibirá dos cuestionarios los cuales debe responder en su totalidad y ajustado a la su realidad en la empresa. La finalidad de esta actividad es solamente investigativa y sus datos serán totalmente confidenciales.

-Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

-Edad: _____ años

-Antigüedad en la empresa: _____años.

-Nivel educativo: Por favor marcar el nivel ya culminado, es decir, si ud. está cursando el 2do. Semestre de una maestría, marque la opción Superior.

-Bachiller ( )

-Técnico superior ( )

-Superior o Licenciatura ( )

-Postgrado o Maestría ( )

¿Actualmente tiene personal a su cargo? Si ( ); No ( )

	Muy Satisfecho	Bastante Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
1.-¿Qué tan satisfecho está usted con la cantidad de trabajo que le exigen?						
2.-¿Qué tan satisfecho está usted con la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo?						
3.-¿Qué tan satisfecho está usted con el entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo?						
4.-¿Qué tan satisfecho está usted con la temperatura de su lugar de trabajo?						
5.-¿Qué tan satisfecho está usted con las relaciones personales con sus superiores?						
6.-¿Qué tan satisfecho está usted con la supervisión que ejercen sobre usted?						
7.-¿Qué tan satisfecho está usted con la proximidad y frecuencia con que es supervisado?						
8.-¿Qué tan satisfecho está usted con la forma en la que sus superiores juzgan su tarea?						
9.-¿Qué tan satisfecho está usted con la igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa?						
10.-¿Qué tan satisfecho está usted con el apoyo que recibe de sus superiores?						
11.-¿Qué tan satisfecho está usted con el grado en que su empresa cumple el convenio, disposiciones y leyes laborales?						
12.-¿Qué tan satisfecho está usted con la forma en la que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales?						

	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1.-Si yo no hubiese invertido tanto de mi mismo (a) en la organización, yo consideraría trabajar en otra parte.							
2.-Aunque resultara ventajoso para mi, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.							
3.-Si deseara renunciar a la orghanización en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.							
4.-Permanecer en mi organización actualmente, es un asunto tanto de necesidad tanto de deseo.							
5.-Si renunciara a esta organización, pienso que tendría muy pocas alternativas.							
6.-Sería muy fácil si trabajara el resto de mi vida en esta organización.							
7.-Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.							
8.-Esta organización merece mi lealtad.							
9.-Realmente siento los problemas de mi organización como propios.							
10.-Yo no siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.							
11.-Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.							
12.-Esta organización tiene para mi, un alto grado de significancia personal.							
13.-Le debo muchísimo a mi organización.							
14.-No me siento como parte de la familia en mi organización.							
15.-No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.							
16.-Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.							
17.-Sería muy difícil para mi en este momento dejar a mi organizcaión, incluso si lo deseara.							
18.-No me siento emocionalmente vinculado con esta organización.							

Anexo B: Matriz de respuesta de la prueba piloto

Sujeto	Compromiso Afectivo						CompromisoNormativo						Compromiso Continuo					
1	4	5	6	5	5	5	3	2	6	4	4	6	4	3	2	2	4	4
2	5	4	5	5	6	6	5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	5	4
3	3	2	3	5	4	3	5	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3
4	2	5	5	5	5	5	2	3	5	4	4	5	4	5	5	2	2	2
5	3	4	5	4	6	6	5	1	5	3	2	5	5	7	7	3	6	6
6	7	7	7	7	7	7	7	1	7	4	3	7	7	3	7	3	7	7
7	7	6	5	2	2	3	6	6	6	5	5	4	6	7	6	7	7	7
8	1	5	3	7	7	6	1	1	7	4	1	5	1	7	7	4	7	4
9	6	5	7	7	7	7	3	5	5	7	1	7	2	7	7	1	1	1
10	5	7	7	6	7	6	3	3	7	3	7	7	1	5	5	2	3	6
11	7	4	7	5	4	7	3	7	6	4	3	6	4	6	7	7	7	7
12	4	6	6	7	7	5	7	4	5	5	6	5	4	7	7	1	4	3
13	1	7	4	4	4	4	7	4	4	4	1	1	3	7	1	4	7	7
14	3	7	7	5	5	5	5	6	7	5	3	7	2	6	7	6	3	3
15	1	7	6	3	5	4	6	1	5	3	7	5	7	7	2	1	6	7
16	3	5	3	3	3	1	6	3	3	2	3	7	7	7	5	5	5	3
17	5	5	4	4	4	4	1	7	5	4	4	4	3	7	7	7	4	4
18	4	5	5	5	5	5	6	4	6	5	3	5	5	6	6	3	4	6
19	4	5	5	5	6	7	5	5	7	6	4	6	3	5	4	4	3	4
20	6	7	7	7	7	7	7	3	7	7	6	7	3	4	7	1	1	1
21	3	1	3	7	5	3	1	7	4	5	3	4	5	7	1	7	7	5
22	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	6	3	3	3	4	3

Sujeto	Satis. Supervisión						Satis.Ambiente				Prestaciones	
1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	3
2	6	5	6	5	5	5	5	5	6	3	4	3
3	6	6	6	6	6	6	3	6	3	6	3	3
4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3
5	6	5	5	6	6	6	5	6	6	6	3	5
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	5	5	5	5	4	5	5	6	5	6	6	5
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	5
10	5	4	4	3	5	3	5	6	6	6	1	1
11	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5
12	5	5	4	4	5	5	4	1	1	1	3	5
13	4	2	3	2	2	2	3	4	3	4	4	5
14	3	3	5	2	5	3	3	5	6	6	4	4
15	3	3	5	5	2	3	4	3	1	5	3	3
16	2	3	3	3	2	1	4	2	3	3	2	2
17	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5
18	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5
19	3	3	3	2	5	4	3	5	5	5	4	4
20	1	1	5	5	5	1	1	5	4	6	1	5
21	1	1	1	1	1	1	3	2	2	4	5	4
22	3	3	3	3	2	3	3	5	5	5	3	3

Anexo C: Alfa de cronbach de la prueba piloto

Análisis de fiabilidad. Compromiso Organizacional

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,646	18

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
C1	79,36	146,338	-,149	,681
C2	79,05	128,331	,217	,638
C3	77,73	139,827	,030	,656
C4	78,36	116,433	,476	,596
C5	79,86	141,171	-,050	,676
C6	79,45	116,165	,574	,585
C7	79,64	136,338	,062	,658
C8	78,05	121,093	,671	,590
C9	78,32	124,703	,422	,611
C10	79,00	135,238	,215	,637
C11	79,73	134,494	,136	,646
C12	78,27	118,494	,673	,583
C13	78,27	124,684	,440	,609
C14	78,32	136,703	,122	,646
C15	78,23	131,898	,260	,631
C16	78,86	140,028	-,019	,670
C17	79,00	130,952	,184	,641
C18	78,45	122,641	,476	,604

Análisis de fiabilidad. Satisfacción Laboral

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	12

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
S1	41,50	231,214	,680	,933
S2	40,64	226,052	,715	,932
S3	41,18	222,823	,653	,935
S4	40,64	227,004	,649	,935
S5	41,09	214,182	,864	,926
S6	41,32	218,989	,852	,927
S7	40,91	219,991	,865	,927
S8	41,18	220,727	,792	,929
S9	41,14	219,742	,815	,928
S10	41,36	215,004	,863	,926
S11	41,32	242,513	,433	,941
S12	41,23	245,327	,428	,941

Anexo D: Matriz de respuesta de la muestra

Sujeto	Compromiso Afectivo						CompromisoNormativo						Compromiso Continuo					
1	4	5	6	5	5	5	3	2	6	4	4	6	4	3	2	2	4	4
2	5	4	5	5	6	6	5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	5	4
3	3	2	3	5	4	3	5	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3
4	2	5	5	5	5	5	2	3	5	4	4	5	4	5	5	2	2	2
5	3	4	5	4	6	6	5	1	5	3	2	5	5	7	7	3	6	6
6	7	7	7	7	7	7	7	1	7	4	3	7	7	3	7	3	7	7
7	7	6	5	2	2	3	6	6	6	5	5	4	6	7	6	7	7	7
8	1	5	3	7	7	6	1	1	7	4	1	5	1	7	7	4	7	4
9	6	5	7	7	7	7	3	5	5	7	1	7	2	7	7	1	1	1
10	5	7	7	6	7	6	3	3	7	3	7	7	1	5	5	2	3	6
11	7	4	7	5	4	7	3	7	6	4	3	6	4	6	7	7	7	7
12	4	6	6	7	7	5	7	4	5	5	6	5	4	7	7	1	4	3
13	1	7	4	4	4	4	7	4	4	4	1	1	3	7	1	4	7	7
14	3	7	7	5	5	5	5	6	7	5	3	7	2	6	7	6	3	3
15	1	7	6	3	5	4	6	1	5	3	7	5	7	7	2	1	6	7
16	3	5	3	3	3	1	6	3	3	2	3	7	7	7	5	5	5	3
17	5	5	4	4	4	4	1	7	5	4	4	4	3	7	7	7	4	4
18	4	5	5	5	5	5	6	4	6	5	3	5	5	6	6	3	4	6
19	4	5	5	5	6	7	5	5	7	6	4	6	3	5	4	4	3	4
20	6	7	7	7	7	7	7	3	7	7	6	7	3	4	7	1	1	1
21	3	1	3	7	5	3	1	7	4	5	3	4	5	7	1	7	7	5
22	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	6	3	3	3	4	3
23	4	6	5	5	5	6	1	1	7	4	1	4	1	4	1	2	1	3
24	1	4	4	7	4	1	1	1	7	4	1	1	1	4	4	1	1	1
25	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
26	1	4	5	5	5	5	1	1	5	6	2	3	1	5	5	1	1	2
27	3	6	5	5	5	6	1	3	5	5	3	5	4	4	4	1	7	5
28	6	5	5	7	7	7	4	5	6	7	2	5	2	7	7	3	3	6
29	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
30	6	5	5	7	7	7	4	5	6	7	2	5	2	7	7	3	3	6
31	3	7	7	7	7	7	6	4	7	7	7	6	4	7	7	1	2	4
32	2	1	1	7	6	7	2	2	1	5	5	1	2	5	5	1	2	3
33	7	7	6	7	7	7	5	5	7	6	5	7	1	7	7	2	5	5
34	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
35	3	5	5	5	3	4	5	3	3	5	3	4	5	5	5	4	4	4
36	5	5	5	5	3	5	7	5	5	5	5	5	4	7	7	5	5	5
37	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	3	4	5	3	3	3
38	2	4	3	3	5	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	2	2	3
39	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	1	3	4
40	1	4	7	7	7	7	4	1	7	5	5	6	4	1	5	1	1	1
41	4	5	4	5	5	5	7	7	7	4	3	4	5	7	5	7	7	7
42	4	7	7	7	7	5	7	4	7	5	5	7	4	4	5	4	4	5
43	1	1	4	5	3	4	6	1	1	3	3	4	5	5	4	3	2	4
44	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4
45	3	4	5	5	5	5	2	4	5	4	4	5	2	2	5	2	4	4

Sujeto	Compromiso Afectivo						CompromisoNormativo						Compromiso Continuo					
46	4	7	7	7	7	7	7	4	7	4	4	6	1	7	4	3	4	4
47	3	5	6	5	5	5	3	3	7	5	3	5	1	3	3	3	3	3
48	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3
49	6	4	7	6	6	6	3	6	5	5	4	5	5	7	5	5	4	4
50	4	3	3	3	4	5	3	2	7	3	3	3	5	5	6	2	5	4
51	1	4	5	5	5	5	1	4	5	7	4	4	4	2	4	2	2	1
52	6	5	5	5	4	5	6	6	6	5	4	4	6	5	3	6	5	4
53	4	4	4	2	2	4	1	1	5	4	4	4	7	1	1	1	4	4
54	5	6	4	4	4	4	3	3	6	5	4	4	1	3	7	3	3	4
55	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	5	3	4	4
56	1	6	7	7	6	7	7	1	7	3	5	7	7	7	4	3	1	6
57	7	7	7	7	7	7	1	3	7	3	1	7	7	2	6	5	7	7
58	3	6	5	6	6	5	4	5	6	5	4	5	7	5	5	3	3	4
59	5	5	5	5	2	6	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3
60	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4
61	3	6	5	7	5	5	3	3	7	3	3	3	3	3	5	3	3	5
62	2	3	5	5	5	3	6	2	2	3	5	5	3	5	5	4	3	3
63	1	1	1	3	4	3	1	1	1	1	1	2	7	1	1	1	7	1
64	3	3	5	3	3	3	7	5	4	3	5	5	6	6	5	5	5	7
65	4	5	7	7	7	3	1	1	7	4	1	5	6	1	4	1	1	5
66	4	5	4	4	4	4	1	3	7	5	1	7	4	4	7	1	1	3
67	3	3	4	5	5	5	3	2	4	5	3	3	4	3	5	2	3	3
68	1	6	6	6	7	7	6	3	7	3	3	3	3	3	6	1	7	5
69	2	2	4	4	4	4	5	3	4	4	4	2	4	2	4	1	2	1
70	4	5	4	4	4	4	1	3	7	5	1	7	4	4	7	1	1	3
71	5	5	6	5	6	5	1	3	5	5	3	6	1	5	5	2	1	5
72	1	4	5	5	4	5	3	2	5	5	3	5	3	3	3	2	2	2
73	3	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	4	3	5	3
74	5	4	5	5	6	6	5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	5	4
75	3	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	4	3	5	3
76	1	1	3	4	2	4	2	1	1	7	1	5	3	5	7	3	4	7
77	3	4	5	4	6	6	5	1	5	3	2	5	5	7	7	3	6	6
78	4	5	6	5	5	5	3	2	6	4	4	6	4	3	2	2	4	4
79	3	2	3	5	4	3	5	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3
80	3	4	5	4	6	6	5	1	5	3	2	5	5	7	7	3	6	6
81	7	6	5	2	2	3	6	6	6	5	5	4	6	7	6	7	7	7
82	6	5	7	7	7	7	3	5	5	7	1	7	2	7	7	1	1	1
83	7	4	7	5	4	7	3	7	6	4	3	6	4	6	7	7	7	7
84	1	7	4	4	4	4	7	4	4	4	1	1	3	7	1	4	7	7
85	1	7	6	3	5	4	6	1	5	3	7	5	7	7	2	1	6	7
86	5	5	4	4	4	4	1	7	5	4	4	4	3	7	7	7	4	4
87	4	5	5	5	6	7	5	5	7	6	4	6	3	5	4	4	3	4
88	3	1	3	7	5	3	1	7	4	5	3	4	5	7	1	7	7	5
89	4	6	5	5	5	6	1	1	7	4	1	4	1	4	1	2	1	3
90	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4

Sujeto	Compromiso Afectivo						CompromisoNormativo						Compromiso Continuo					
91	3	6	5	5	5	6	1	3	5	5	3	5	4	4	4	1	7	5
92	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
93	3	7	7	7	7	7	6	4	7	7	7	6	4	7	7	1	2	4
94	7	7	6	7	7	7	5	5	7	6	5	7	1	7	7	2	5	5
95	3	5	5	5	3	4	5	3	3	5	3	4	5	5	5	4	4	4
96	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	3	4	5	3	3	3
97	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	1	3	4
98	4	5	4	5	5	5	7	7	7	4	3	4	5	7	5	7	7	7
99	1	1	4	5	3	4	6	1	1	3	3	4	5	5	4	3	2	4
100	3	4	5	5	5	5	2	4	5	4	4	5	2	2	5	2	4	4
101	3	5	6	5	5	5	3	3	7	5	3	5	1	3	3	3	3	3
102	6	4	7	6	6	6	3	6	5	5	4	5	5	7	5	5	4	4
103	1	4	5	5	5	5	1	4	5	7	4	4	4	2	4	2	2	1
104	4	4	4	2	2	4	1	1	5	4	4	4	7	1	1	1	4	4
105	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	5	3	4	4
106	7	7	7	7	7	7	1	3	7	3	1	7	7	2	6	5	7	7
107	5	5	5	5	2	6	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3
108	3	6	5	7	5	5	3	3	7	3	3	3	3	3	5	3	3	5
109	1	1	1	3	4	3	1	1	1	1	1	2	7	1	1	1	7	1
110	4	5	7	7	7	3	1	1	7	4	1	5	6	1	4	1	1	5
111	3	3	4	5	5	5	3	2	4	5	3	3	4	3	5	2	3	3
112	2	2	4	4	4	4	5	3	4	4	4	2	4	2	4	1	2	1
113	5	5	6	5	6	5	1	3	5	5	3	6	1	5	5	2	1	5
114	3	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	4	3	5	3
115	3	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	4	3	5	3
116	3	4	5	4	6	6	5	1	5	3	2	5	5	7	7	3	6	6
117	5	7	5	1	7	7	2	1	7	7	4	6	2	3	5	1	1	2
118	4	7	7	7	7	7	3	4	7	1	2	7	3	5	7	1	1	4
119	1	4	7	5	2	2	3	1	6	3	2	4	3	2	5	2	3	2
120	3	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	4	3	5	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
122	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	2	3	4
123	4	3	5	5	3	4	3	1	5	5	3	3	3	4	5	1	3	3
124	3	4	5	5	5	5	5	3	3	5	3	4	7	4	6	3	3	3
125	3	5	4	5	2	3	3	1	5	3	1	1	6	3	5	5	5	3
126	5	4	5	5	6	6	5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	5	4
127	2	5	5	5	5	5	2	3	5	4	4	5	4	5	5	2	2	2
128	7	7	7	7	7	7	7	1	7	4	3	7	7	3	7	3	7	7
129	1	5	3	7	7	6	1	1	7	4	1	5	1	7	7	4	7	4
130	5	7	7	6	7	6	3	3	7	3	7	7	1	5	5	2	3	6
131	4	6	6	7	7	5	7	4	5	5	6	5	4	7	7	1	4	3
132	3	7	7	5	5	5	5	6	7	5	3	7	2	6	7	6	3	3
133	3	5	3	3	3	1	6	3	3	2	3	7	7	7	5	5	5	3
134	4	5	5	5	5	5	6	4	6	5	3	5	5	6	6	3	4	6
135	6	7	7	7	7	7	7	3	7	7	6	7	3	4	7	1	1	1

Sujeto	Satis. Supervisióm						Satis.Ambiente				Prestaciones	
1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	3
2	6	5	6	5	5	5	5	5	6	3	4	3
3	6	6	6	6	6	6	3	6	3	6	3	3
4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3
5	6	5	5	6	6	6	5	6	6	6	3	5
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	5	5	5	5	4	5	5	6	5	6	6	5
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	5
10	5	4	4	3	5	3	5	6	6	6	1	1
11	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5
12	5	5	4	4	5	5	4	1	1	1	3	5
13	4	2	3	2	2	2	3	4	3	4	4	5
14	3	3	5	2	5	3	3	5	6	6	4	4
15	3	3	5	5	2	3	4	3	1	5	3	3
16	2	3	3	3	2	1	4	2	3	3	2	2
17	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5
18	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5
19	3	3	3	2	5	4	3	5	5	5	4	4
20	1	1	5	5	5	1	1	5	4	6	1	5
21	1	1	1	1	1	1	3	2	2	4	5	4
22	3	3	3	3	2	3	3	5	5	5	3	3
23	5	4	4	5	5	4	3	3	5	5	2	2
24	6	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5
25	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	2	2
26	5	3	2	5	6	3	3	4	5	5	5	4
27	4	3	3	3	3	5	3	6	6	6	5	4
28	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6
29	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	2	2
30	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
31	6	6	6	5	6	6	5	5	6	3	5	5
32	5	4	3	3	4	5	5	5	3	4	5	3
33	6	6	6	5	5	5	5	3	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	3	3	4	3	3	5	5	3	5	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3
37	5	5	5	5	5	5	6	5	3	3	3	3
38	6	5	5	5	4	5	5	4	4	6	2	2
39	5	5	5	5	5	5	3	6	5	5	5	3
40	3	3	3	3	1	1	5	3	3	5	3	1
41	5	5	3	5	3	3	6	5	5	5	3	3
42	5	5	5	3	3	3	5	3	3	2	5	3
43	4	3	4	2	1	3	3	5	5	4	1	1
44	5	5	5	3	3	3	3	2	2	2	2	1
45	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5	5	5

Sujeto	Satis. Supervisióm						Satis.Ambiente				Prestaciones	
46	6	5	5	5	5	5	6	3	5	5	5	2
47	6	6	6	5	5	6	6	6	3	3	6	5
48	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	3	3
49	5	5	5	5	3	5	5	3	1	3	2	2
50	6	6	5	5	2	5	3	3	3	5	1	1
51	6	6	6	6	5	6	4	3	5	4	5	4
52	5	6	6	6	5	6	5	5	5	4	6	5
53	3	5	5	3	3	3	5	5	3	5	3	3
54	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5
56	5	6	5	5	5	6	6	4	3	4	6	3
57	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	3	2
58	6	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4
59	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	1	1
60	5	4	5	3	3	3	5	5	6	6	4	4
61	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5
62	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	1	1
63	5	6	5	3	3	3	2	5	5	5	3	3
64	6	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
65	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	3
66	3	4	5	6	5	5	5	3	5	4	5	5
67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
68	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	3
69	5	5	4	6	3	5	4	3	2	5	3	2
70	6	6	6	6	6	6	6	3	3	5	4	2
71	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3
72	3	2	2	3	2	5	5	5	6	5	3	3
73	6	4	3	5	3	3	5	6	6	5	4	5
74	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	5	3
75	6	4	3	5	3	3	5	6	6	5	4	5
76	4	1	3	4	2	1	3	6	5	5	3	3
77	1	5	5	6	1	3	5	6	6	6	1	1
78	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	3
79	6	6	6	6	6	6	3	6	3	6	3	3
80	6	5	5	6	6	6	5	6	6	6	3	5
81	5	5	5	5	4	5	5	6	5	6	6	5
82	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	5
83	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5
84	4	2	3	2	2	2	3	4	3	4	4	5
85	3	3	5	5	2	3	4	3	1	5	3	3
86	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5
87	3	3	3	2	5	4	3	5	5	5	4	4
88	1	1	1	1	1	1	3	2	2	4	5	4
89	5	4	4	5	5	4	3	3	5	5	2	2
90	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	2	2

Sujeto	Satis. Supervisióm						Satis.Ambiente				Prestaciones	
91	4	3	3	3	3	5	3	6	6	6	5	4
92	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	2	2
93	6	6	6	5	6	6	5	5	6	3	5	5
94	6	6	6	5	5	5	5	3	5	5	5	5
95	3	3	4	3	3	5	5	3	5	3	3	3
96	5	5	5	5	5	5	6	5	3	3	3	3
97	5	5	5	5	5	5	3	6	5	5	5	3
98	5	5	3	5	3	3	6	5	5	5	3	3
99	4	3	4	2	1	3	3	5	5	4	1	1
100	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5	5	5
101	6	6	6	5	5	6	6	6	3	3	6	5
102	5	5	5	5	3	5	5	3	1	3	2	2
103	6	6	6	6	5	6	4	3	5	4	5	4
104	3	5	5	3	3	3	5	5	3	5	3	3
105	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5
106	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	3	2
107	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	1	1
108	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5
109	5	6	5	3	3	3	2	5	5	5	3	3
110	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	3
111	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
112	5	5	4	6	3	5	4	3	2	5	3	2
113	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3
114	6	4	3	5	3	3	5	6	6	5	4	5
115	6	4	3	5	3	3	5	6	6	5	4	5
116	1	5	5	6	1	3	5	6	6	6	1	1
117	5	5	5	5	3	5	5	6	6	5	3	3
118	1	2	1	2	2	1	3	2	2	3	3	3
119	6	6	6	6	5	6	6	6	4	6	6	2
120	5	5	6	5	5	5	3	5	5	5	5	3
121	5	5	5	5	5	5	5	3	3	6	5	5
122	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	2
123	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3
124	6	6	5	5	3	5	3	6	6	6	3	3
125	5	5	5	5	5	5	3	6	5	5	3	3
126	6	5	6	5	5	5	5	5	6	3	4	3
127	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3
128	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
129	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
130	5	4	4	3	5	3	5	6	6	6	1	1
131	5	5	4	4	5	5	4	1	1	1	3	5
132	3	3	5	2	5	3	3	5	6	6	4	4
133	2	3	3	3	2	1	4	2	3	3	2	2
134	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5
135	1	1	5	5	5	1	1	5	4	6	1	5

Anexo E: Alfa de cronbach para la muestra

Análisis de fiabilidad. Compromiso Organizacional

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,795	18

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
C1	73,87	188,768	-,095	,817
C2	73,88	165,344	,352	,788
C3	73,20	162,684	,461	,779
C4	72,99	163,507	,478	,778
C5	74,87	171,857	,275	,793
C6	74,18	160,386	,569	,772
C7	74,49	164,998	,442	,781
C8	72,57	166,590	,468	,780
C9	73,10	162,550	,564	,773
C10	73,41	179,080	,196	,795
C11	74,41	174,737	,261	,793
C12	72,87	165,057	,572	,775
C13	73,19	164,749	,533	,776
C14	72,81	174,530	,301	,790
C15	72,89	170,040	,399	,784
C16	73,95	175,811	,158	,802
C17	73,81	164,664	,466	,779
C18	72,87	167,051	,500	,779

Análisis de fiabilidad. Satisfacción Laboral

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	12

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
S1	44,90	139,700	,548	,908
S2	44,67	138,119	,548	,908
S3	44,88	135,210	,557	,908
S4	44,53	139,863	,534	,908
S5	44,49	128,700	,797	,896
S6	44,68	131,293	,772	,897
S7	44,63	132,922	,765	,898
S8	44,71	131,879	,762	,898
S9	45,16	132,102	,740	,899
S10	44,84	128,720	,799	,896
S11	45,33	138,597	,528	,909
S12	45,61	144,375	,398	,914