UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES (INDUSTRIÓLOGO)

Título:

Relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los empleados de McDonald's 2017

Realizado por:

De Sousa Figarella, José Manuel

Véliz Ollarves, Bárbara Alejandra

Profesor guía: Barbero, Trina

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la Calificación de: _____ ( ) puntos.

Nombre: _____Firma: _____

Nombre: _____Firma: _____

Nombre: _____Firma: _____

Caracas de de

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES

OPCIÓN: SIN MENCIÓN

TRABAJO DE GRADO

RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DE MCDONALD'S 2017

Tesista: De Sousa Figarella, José Manuel

Tesista: Véliz Ollarves, Bárbara Alejandra

Tutor: Barbero Trina

Caracas, Octubre de 2017

DEDICATORIAS

Principalmente quiero dedicarle este proyecto a Dios, por ser mi acompañante fiel a lo largo de toda esta aventura llamada "universidad", por darme fuerzas para continuar y nunca desmayar.

En segunda instancia quiero agradecerle a mis padres por estar siempre pendiente de cada paso que doy, por su apoyo económico y por aquellos valores que me inculcaron desde pequeña que hicieron más fácil este camino.

A todos mis familiares que de alguna forma contribuyeron en el logro de esta meta, en especial a mi Abuela Claret, por siempre estar pendiente de mis notas, horas de inicio de clases y comidas. A los Santaella Véliz por recibirme en su casa infinitas veces, para hacer trabajos y así poder aprovechar más el tiempo.

A mi compañero de tesis y de carrera por su infinita paciencia.

A Reinaldo Espinoza, por alegrarme con sus historias, por siempre alentarme y sobre todo por compartir sus conocimientos conmigo.

Por último, al que ha sido mi compañero fiel desde hace cuatro años, por brindarme su paciencia y amor en los momentos de estrés universitario, por acompañarme en las horas de desvelo, por ayudarme a estudiar, pero más que todo por siempre estar a mi lado 28.

Bárbara Véliz Ollarves

Agradezco a mis padres Isa y Acacio por brindarme la oportunidad de asistir a la universidad.

Agradezco a mi tía Trina y mi cuñada Elena por sus consejos y apoyo hacia el logro de mis metas en la carrera.

Agradezco al mejor compañero de vida que he podido tener, mi hermano Ricardo Sánchez, por su apoyo, consejos, y palabras de aliento durante todo mi desempeño académico.

Agradezco a mi compañera Bárbara Veliz, porque desde el primer día en la universidad se convirtió en una amiga que me acompañaría durante todo el recorrido universitario, siempre fue un apoyo, una gran ayuda, un gran impulso que me motivó perseguir mis metas y no rendirme sin importar los obstáculos que se presentaran.

De corazón ¡Gracias! a todos a los que al final en algo han aportado a lo largo de este camino dulce, sin embargo amargo.

José Manuel De Sousa

AGRADECIMIENTOS

En principio a la profesora Trina Barbero, por su paciencia y por guiarnos en la elaboración de la presente investigación, sin su tutoría no hubiésemos logrado concluir este proyecto de forma satisfactoria.

A los profesores, por prestarnos su colaboración para la resolución de las dudas que se fueron presentando a lo largo de la elaboración del proyecto. En especial al profesor Pedro Navarro.

A los gerentes de las sucursales visitadas, por atendernos y permitirnos realizar la investigación, y a todos los trabajadores que se tomaron el tiempo para contestar los instrumentos.

A todas las personas que de alguna forma tuvieron que ver con la realización de este estudio.

Nuestro más sincero agradecimiento.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIAS iii

AGRADECIMIENTOS v

ÍNDICE DE CONTENIDO vi

ÍNDICE DE TABLAS x

ÍNDICE DE GRÁFICOS xiii

ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN xv

RESUMEN xvi

INTRODUCCIÓN 17

CAPÍTULO I 19

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 19

CAPÍTULO II 25

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 25

1. Objetivo General 25
2. Objetivos Específicos 25
3. Hipótesis 25

CAPÍTULO III 27

MARCO TEÓRICO 27

1. Satisfacción laboral 27

1.1. Dimensiones de la Satisfacción Laboral 30

1.2. Consecuencias de la Insatisfacción Laboral 30

1.3. Teorías sobre la Satisfacción Laboral 31

1.4. Actitudes 34

2. Compromiso Organizacional 36

2.1. Dimensiones del compromiso organizacional 38

3. Franquicias 39

4. Otros estudios realizados 43

5. Marco contextual 44

CAPÍTULO IV 47

MARCO METODOLÓGICO 47

1. Tipo de investigación 47

2. Tipo de diseño 47

3. Unidad de análisis, población y muestra 48

4. Variables: Definición conceptual y operacional 49

4.1 Variables demográficas 49

5. Satisfacción laboral 52

6. Compromiso Organizacional 53

7. Técnicas para la recolección, procesamiento y análisis de datos 55

7.1 Satisfacción Laboral 57

7.2 Compromiso organizacional 59

8. Factibilidad del estudio 60

9. Consideraciones éticas 61

CAPÍTULO V 63

ANÁLISIS DE RESULTADOS 63

1. Estadística descriptiva de los datos demográficos 64

1.1 Género 64

1.2 Edad 67

1.3 Antigüedad en la empresa 71

1.4 Nivel educativo 75

1.5 Nivel del cargo.....79

1.6 Modalidad de contratación 82

1.7 Jornada laboral.....87

1.8 Cantidad de horas trabajadas 90

1.9 Ocupación.....94

1.10 Categoría laboral.....99

2. Estadística descriptiva de la satisfacción laboral y sus dimensiones.....103

3. Estadística descriptiva del compromiso organizacional y sus dimensiones.....105

4. Análisis correlacional entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional.....108

4.1. Satisfacción Laboral con compromiso organizacional.....108

4.2. Satisfacción laboral y compromiso afectivo.....109

4.3. Satisfacción laboral y compromiso continuo.....110

4.4. Satisfacción laboral y compromiso normativo 110

CAPITULO VI.....112

DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....112

CAPITULO VII 116

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 116

1. Conclusiones.....116

2. Recomendaciones 118

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 121

ANEXOS 127

Anexo 1. Instrumento aplicado a los trabajadores para medir su nivel de satisfacción laboral con la empresa a la que pertenecen. 127

Cuestionario de satisfacción laboral S10/12.....129

Anexo 2. Instrumento aplicado a los trabajadores para medir su nivel de compromiso organizacional con la empresa a la que pertenecen. 130

Cuestionario de compromiso organizacional 131

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definiciones de satisfacción laboral (estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas) (Chiang, Martín y Nuñez, 2010). 28
Tabla 2. Definiciones de satisfacción laboral (Actitud generalizada ante el trabajo) (Chiang, Martín y Nuñez, 2010) 29
Tabla 3. Respuesta frente a la insatisfacción en el puesto de trabajo (Robbins y Coutler, 1996) 31
Tabla 4. Definiciones de Compromiso Organizacional..... 37
Tabla 5. Datos para el cálculo del tamaño de la muestra. 48
Tabla 6. Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral (Villa, 2005)..... 53
Tabla 7. Operacionalización de la variable Compromiso Organizacional (Paulin y Quintero, 2006)..... 55
Tabla 8. Escala de medición de la Satisfacción Laboral. 57
Tabla 9. Alfa de Crombach..... 58
Tabla 10. Alfa de Crombach para cada factor. 58
Tabla 11. Escala de medición del Compromiso Organizacional..... 60
Tabla 12. Escala invertida de medición del Compromiso Organizacional..... 60
Tabla 13. Alfa de Cronbach..... 60
Tabla 14. Distribución de la muestra según género..... 64
Tabla 15. Correlación entre el género y la satisfacción laboral..... 65
Tabla 16. Correlación entre compromiso organizacional y género..... 66
Tabla 17. Distribución de la muestra según su edad. 67
Tabla 18. Correlación entre satisfacción laboral y la edad..... 69
Tabla 19.Correlación entre compromiso organizacional y los rangos de edades..... 70
Tabla 20. Distribución de la antigüedad en la empresa..... 71
Tabla 21. Correlación entre la antigüedad y la satisfacción laboral..... 73
Tabla 22. Correlación entre la antigüedad y el compromiso organizacional. 74
Tabla 23. Distribución de la muestra según Nivel de Educación..... 75
Tabla 24. Correlación entre el nivel de estudio y la satisfacción laboral. 76

Tabla 25.Correlación entre Compromiso Organizacional y Nivel de educación. 77
Tabla 26.Distribución de la muestra según la Nivel del cargo. 79
Tabla 27.Correlación entre el nivel del cargo y la satisfacción laboral. 80
Tabla 28.Correlación entre compromiso organizacional y nivel del cargo. 81
Tabla 29.Distribución de la muestra según la Modalidad de contratación. 82
Tabla 30.Correlación entre la Modalidad de contratación y la satisfacción laboral.....84
Tabla 31. Correlación entre compromiso organizacional y la Modalidad de contratación. 85
Tabla 32.Distribución de la muestra según el tipo de horario. 87
Tabla 33. Correlación entre la jornada de trabajo y la satisfacción laboral.....88
Tabla 34. Correlación entre el compromiso organización y el tipo de jornada laboral. 89
Tabla 35. Distribución de la muestra según la cantidad de horas semanales invertidas en el trabajo. 90
Tabla 36. Correlación entre las horas semanales dedicadas al trabajo y la satisfacción laboral. 91
Tabla 37. Correlación entre el compromiso organizacional y las horas semanales de trabajo. 93
Tabla 38. Distribución de la muestra según su ocupación. 94
Tabla 39. Correlación entre el área de ocupación y la satisfacción laboral.....96
Tabla 40. Correlación entre Compromiso organizacional y la ocupación de cada empleado. ..97
Tabla 41. Distribución de la muestra según su Categoría de la muestra dentro de la franquicia. 99
Tabla 42. Correlación entre la categoría laboral y la satisfacción laboral.....100
Tabla 43.Correlación entre el compromiso organizacional y la categoría de los trabajadores dentro de la franquicia. 101
Tabla 44. Rango de opciones de respuestas de la satisfacción laboral. 103
Tabla 45. Media de la satisfacción laboral y sus dimensiones. 104
Tabla 46. Rango de opciones de respuesta del compromiso organizacional.....106
Tabla 47. Media del compromiso organizacional y sus dimensiones. 106
Tabla 48. Correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. 108
Tabla 49. Correlación ente Satisfacción laboral y Compromiso afectivo. Prueba de Chi Cuadrado.....109
Tabla 50. Correlación entre Satisfacción Laboral y Compromiso continuo. Prueba de Chi

Cuadrado.....110
Tabla 51. Correlación entre Satisfacción Laboral y Compromiso normativo. Prueba de Chi Cuadrado.....110

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Distribución de la muestra según género. 64
Gráfico 2. Correlación entre el género y la satisfacción laboral. 65
Gráfico 3. Correlación entre compromiso organizacional y género.....67
Gráfico 4. Distribución de la muestra según su edad. 68
Gráfico 5. Correlación entre la edad y satisfacción laboral.....69
Gráfico 6. Correlación entre Compromiso Organizacional y los rangos de edades.....70
Gráfico 7. Distribución de la muestra según su antigüedad en la empresa. 72
Gráfico 8. Correlación entre la antigüedad y la satisfacción laboral.....73
Gráfico 9. Correlación entre la antigüedad y el compromiso organizacional. 74
Gráfico 10. Distribución de la muestra según el Nivel de Educación.....75
Gráfico 11. Correlación entre el nivel de estudio y la satisfacción laboral. 76
Gráfico 12. Correlación entre compromiso organizacional y nivel de educación.....78
Gráfico 13. Distribución de la muestra según Nivel del cargo.....79
Gráfico 14. Correlación entre el nivel del cargo y la satisfacción laboral.....80
Gráfico 15.Correlación entre compromiso organizacional y el nivel del cargo.....81
Gráfico 16. Distribución de la muestra según la Modalidad de contratación.....83
Gráfico 17 . Correlación entre la Modalidad de contratación y la satisfacción laboral. 84
Gráfico 18. Correlación entre compromiso organizacional y la Modalidad de contratación....86
Gráfico 19. Distribución de la muestra según el tipo de horario.....87
Gráfico 20. Correlación entre la jornada de trabajo y la satisfacción laboral. 88
Gráfico 21. Correlación entre el compromiso organización y el tipo de jornada laboral.....89
Gráfico 22. Distribución de la muestra según la cantidad de horas semanales invertidas en el trabajo. 90
Gráfico 23. Correlación entre las horas semanales dedicadas al trabajo y la satisfacción laboral. 92
Gráfico 24. Correlación entre el compromiso organizacional y las horas semanales de trabajo. 93
Gráfico 25. Distribución de la muestra según su ocupación. 95
Gráfico 26. Correlación entre el área de ocupación y la satisfacción laboral. 96

Gráfico 27. Correlación entre Compromiso organizacional y la ocupación de cada empleado. 98
Gráfico 28. Distribución de la muestra según su Categoría de la muestra dentro de la franquicia. 99
Gráfico 29. Correlación entre la categoría laboral y la satisfacción laboral.....100
Gráfico 30. Correlación entre el compromiso organizacional y la categoría de los trabajadores dentro de la franquicia. 102
Gráfico 31. Media de la satisfacción laboral y sus dimensiones. 104
Gráfico 32. Media del compromiso organizacional y sus dimensiones. 107

ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1. Teoría de la aproximación bi-factorial. 32

RESUMEN

En la actualidad el recurso humano es el activo más valioso que poseen las organizaciones, sin embargo, el valor de la *gente* en las organizaciones varía según el tipo de empresa. Tal es el caso de las franquicias, las cuales se caracterizan por sus precarias e inestables condiciones de trabajo, dada su poca cobertura social y el escaso apego a las normas laborales. De allí se deriva la importancia de realizar un estudio que brindará la información para determinar si el trabajar bajo esas condiciones afecta la satisfacción laboral y si esto a su vez influye en el compromiso de los trabajadores hacia la empresa. Considerando lo anterior, se realizó un estudio de tipo correlacional y no experimental el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Para esto se tomó como unidad de análisis a los trabajadores de 8 sedes de la franquicia McDonald's ubicadas en el Área Metropolitana de Caracas (2017). Para llevarlo a cabo se realizó la recolección de datos a través de dos cuestionarios diseñados previamente. Para la satisfacción laboral se utilizó el instrumento llamado S10/12 propuesto por Meliá y Peiró (1989); para el compromiso organizacional se utilizó el cuestionario aplicado por Paulín y Quintero (2006), basado en el instrumento de Allen y Meyer (1997). Los resultados fueron analizados a través de técnicas estadísticas utilizando el programa SPSS, entre estas técnicas se empleó la estadística descriptiva y pruebas de Chi Cuadrado para la discusión y presentación de los resultados. Entre los hallazgos se determinó que si existe relación entre la variable satisfacción laboral y el compromiso normativo en los trabajadores de McDonald´s, lo que permite afirmar que el nivel general de satisfacción laboral de los trabajadores si influye en el compromiso que estos tengan hacia la Organización. Este estudio pretende aportar información a las organizaciones de tipo franquicias y a las áreas responsables de la gestión de los recursos humanos en general, tal que contribuya al desarrollo de estrategias que permitan incrementar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores y a su vez podrá servir de antecedente para futuros estudios dentro de la misma línea de investigación.

Palabras clave: *Satisfacción laboral, compromiso organizacional, franquicias*

INTRODUCCIÓN

Esta investigación surgió a partir del interés en determinar si el compromiso de un trabajador se encuentra directamente influenciado por el nivel de satisfacción que este pueda tener en el desarrollo de su trabajo, por lo que se planteó este estudio el cual se estructura de la siguiente forma:

En el primer capítulo se encuentra el planteamiento del problema, donde se presentan distintos antecedentes de las variables investigadas, explicando a partir de ellos la importancia que éstas tienen para la organización en todos sus niveles. De esta misma manera se expresa la relevancia que existe al estudiar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en franquicias de comida rápida, lo que su vez lleva a la pregunta de la investigación.

En el segundo capítulo se presenta el objetivo principal y los objetivos específicos del estudio así como las hipótesis planteadas para la investigación.

En el tercer capítulo se desarrolla el marco teórico en el cual se presentan los conceptos de las variables estudiadas. Además, se explican otros conceptos asociados a las mismas, sus dimensiones, relación entre las variables y cómo son percibidas en el contexto de las franquicias de comida rápida donde se llevó a cabo el estudio.

En el cuarto capítulo se presenta el marco metodológico, donde se describe el tipo de investigación, el diseño del estudio y la unidad de análisis, A su vez se exponen las definiciones y la operacionalización de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional, realizando también la explicación de los instrumentos para la recolección de datos seleccionados utilizados en cada variable, incluyendo su validez, la factibilidad de la investigación y las consideraciones éticas.

El quinto capítulo abarca el análisis de resultados en donde se presentan los análisis estadísticos realizados, sus tablas y gráficos que dan respuesta a los objetivos planteados en el estudio.

El sexto capítulo presenta la discusión de los resultados de manera concreta, utilizando como base los resultados obtenidos, así como las investigaciones y teorías ya mencionadas.

El séptimo y último capítulo de la investigación abarca las conclusiones del estudio, exponiendo a su vez, recomendaciones para la organización en la que se realizó el estudio y para investigaciones futuras que continúen esta línea de investigación.

Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Toda organización dispone de diversos tipos de recursos para cumplir con los objetivos organizacionales, los cuales son importantes por igual e indispensables para lograr que la organización desempeñe eficientemente su labor (Chávez, 2002). Hay que destacar que uno de los activos con más importancia que posee cualquier empresa es el talento humano, esto se debe a que son los mismos trabajadores por medio de sus habilidades, capacidades y conocimientos los que logran desarrollar y utilizar de la manera más adecuada los demás recursos que posee la empresa, lo cual le generará un carácter competitivo (Di Salvo y Fernández, 2014).

De esta manera, el buen funcionamiento de una empresa no dependerá únicamente de los recursos con los que cuente, sino también del nivel de satisfacción que posean los empleados con la misma. Es por esto que la satisfacción laboral del personal es un componente muy importante dentro de cualquier empresa, ya que determinará qué tan comprometidos se sienten los empleados con la misión y visión de la organización (Kovach, 1977).

En cuanto a la definición de satisfacción laboral existe una cantidad muy amplia de conceptos, la mayoría de las definiciones reflejan una visión compleja y multidimensional de la misma, como un estado final derivado de un proceso psicológico (Volkwein y Parmley, 2000).

La satisfacción laboral como bien la definen Judgen y Hulin (1993) es el grado en que una persona siente agrado por su trabajo y este tiene incidencia en el bienestar personal de cada empleado, tanto en su vida laboral como personal. En la literatura que se especializa en la

dirección y gestión de los recursos humanos, se postula que disponer de un personal motivado y satisfecho es uno de los factores más determinantes a la hora de medir el éxito de cualquier empresa, ya que cuando el personal no se siente satisfecho con respecto a su trabajo, las empresas pierden sus niveles de competitividad y esto los lleva a una desmejora en la calidad de sus productos y servicios (Stewart, 1996).

Algunos autores la conciben como un estado emocional placentero que resulta de la valoración personal que le da el individuo a su trabajo y a la experiencia que ha podido adquirir en el mismo (Locke, 1976) siendo esta una de las definiciones más clásicas. Luego Price y Muller (1986) la definieron como el grado en el que los individuos les gusta su trabajo, también Garmendia y Parra (1993) asocian el concepto con el sentimiento de bienestar derivado de cubrir las necesidades, por medio de los resultados que se obtienen como recompensa por el trabajo realizado. Otra de las definiciones más resaltantes es la Davis y Newstron (1999) la cual concibe a la satisfacción como un concepto multidimensional, ya que incluye varios sentimientos favorables y desfavorables de la persona ante su trabajo, agrupando así distintos factores que se encuentran directamente relacionados con la naturaleza de las tareas que cada persona desempeña y aquellos relativos al contexto laboral como son el ambiente y los compañeros de trabajo.

Tomando en cuenta lo anteriormente planteado, toda organización debe ocuparse de satisfacer diversos aspectos como lo son el desarrollo íntegro de su personal, los beneficios económicos y psicológicos, la remuneración que debe ser otorgada al trabajador en relación a la cantidad y complejidad de las funciones que desempeña, y el clima organizacional son solo algunos de los aspectos que permiten al trabajador gozar de satisfacción laboral (Di Salvo y Fernández, 2014).

Existen investigaciones que han estudiado el clima y el compromiso organizacional, así como la relación entre estas variables. Los primeros estudios que hacen mención de cierta forma a la satisfacción laboral como variable, fueron realizados por Elton Mayo durante varios años y finalmente publicados en 1945, los cuales tenían como objetivo revelar la importancia que poseen los recursos humanos para las organizaciones y demostrar que las personas no solo

trabajan a cambio de una retribución monetaria, puesto que también lo hacen para satisfacer sus necesidades psicológicas y sociales.

En cuanto a la importancia de la satisfacción laboral para las organizaciones colocándolo en términos generales, existe una relación entre la satisfacción del personal y los resultados de la organización (Davis y Newstrom, 1999) como lo puede ser la productividad (Hackman y Oldham, 1980).

Numerosos estudios han demostrado que los incrementos de la satisfacción en el trabajo generan beneficios para la organización, como lo puede ser la reducción del absentismo y una mayor retención del personal. Esto a su vez causa un efecto positivo en la mejora de los resultados de la empresa que pueden ser medidos bajo indicadores tales como el rendimiento, la productividad y los beneficios (Gattiker y Larwood, 1998). Sin embargo existen otros autores como Clegg (1983), Lee (1988), Organ y Ryan (1995) y Stephen (1999) que por otra parte encuentran una relación negativa entre la satisfacción laboral y la estabilidad en la organización viéndolo como un incremento del absentismo y la rotación de personal, apoyo a sindicatos y asunción de roles conflictivos.

Cotton y Tuttle (1986) ofrecen evidencias empíricas que muestran que los trabajadores insatisfechos se ausentan de manera mucho más frecuente, llegan con retrasos, a menudo también suelen abandonar la empresa en la que trabajan, aumentan los índices de accidentes de la misma y adicionalmente muestran comportamientos organizativos inadecuados. Estas pueden considerarse las causas principales que originan costos indirectos en entrenamiento, reclutamiento e ineficiencias en cuanto al aprendizaje en la empresa (Comm y Mathaisel, 2000).

Los autores Lawler y Porter (1967) señalan que la relación teórica está basada en que el nivel de satisfacción individual produce mayor o menor sentido de compromiso, afectando el esfuerzo y el desempeño del personal, a su vez generando un círculo entre desempeño, satisfacción y esfuerzo. Por otra parte también proponen que un alto desempeño contribuirá a conseguir una alta satisfacción en el trabajo, debido a que esto trae consigo mejores

recompensas económicas, psicológicas y sociales. De esta manera, si el personal considera y percibe que estas recompensas son justas y justifican el esfuerzo que han puesto en su trabajo, desarrollarán una mayor satisfacción que como consecuencia incrementará los resultados obtenidos. Este efecto a su vez puede ser recíproco, ya que a través de un trabajo mentalmente desafiante, recompensas equitativas, condiciones de trabajo apropiadas, buenas relaciones con los compañeros de trabajo, entre otras, pueden influir directamente en el nivel de desempeño causando una mejora en la productividad y el grado de satisfacción del personal, lo cual reducirá el absentismo y la rotación (Robbins, 2004).

Entre los autores que han estudiado el compromiso organizacional existe una investigación realizada por Marín (2003), la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima percibido por los trabajadores de una empresa petroquímica, con el compromiso que tienen estos hacia la organización, este estudio se realizó luego del paro de trabajadores que se dio en Venezuela a finales del año 2002. La hipótesis planteaba que mientras mayor percepción positiva del clima organizacional, mayor seria el compromiso del trabajador hacia la organización. Para la recolección de los datos, se utilizó un cuestionario elaborado por Allen y Meyer (1997) para el compromiso, y para el clima organizacional se aplicó el instrumento realizado por Litwin Stringer (1968). Los resultados evidenciaron que en los trabajadores de la empresa predominaba un compromiso de tipo afectivo y que percibían el clima general de la empresa como bueno. Luego al relacionar las variables por medio del coeficiente de Pearson, el estudio indicó una relación media de 0,598 con un nivel de significancia del cien por ciento (100%). El autor señalo que su hipótesis era acertada, ya que demostró que, a mejor percepción del clima organizacional, mayor será el compromiso de los trabajadores hacia la empresa.

Durrego (1999) estudió la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral; su investigación concluyó que mientras los empleados estén más y más satisfechos, sentirán un mayor compromiso con su trabajo y con la empresa. Es por ello que este autor considera de suma importancia tener empleados comprometidos en la empresa por distintas razones, la primera es que el compromiso suele ser de utilidad como un buen predictor de la rotación, la segunda es que los hallazgos sugieren que los trabajadores que

sienten un alto nivel de compromiso tienden a desempeñarse mejor en su trabajo en comparación con los que no sienten un compromiso alto, y por último la tercera razón es que también puede convertirse en un indicador importante para la efectividad en la organización.

Se puede definir el compromiso como un conjunto de compromisos múltiples como lo son el compromiso afectivo, normativo y de continuidad, con los que el empleado se enlaza con una parte del todo que constituye a la organización (Allen y Meyer, 1997). También puede definirse como el grado de identificación que un empleado siente hacia la empresa, lo que le genera un deseo por permanecer en ella (Robbins, 1996). Por último Guerra (2002) en una definición más actual dice que un alto nivel de compromiso organizacional es sentirse identificado con la empresa que lo contrató, y esto generará un alto involucramiento con el puesto en específico.

Tomando como referencia las investigaciones mencionadas anteriormente, es evidente que se han presentado distintas teorías acerca del compromiso organizacional y cómo éste puede ser influenciado por la satisfacción de los trabajadores en su área laboral.

Debido a todo esto fue ideal estudiar dichas variables en un país como Venezuela, ya que en la actualidad tanto la satisfacción laboral como el compromiso organizacional se han visto afectados por la precariedad laboral que existe en las empresas, más específicamente en las franquicias. García (2008) en sus estudios ha venido analizando el trabajo precario en las franquicias, y estos indican que esta forma de trabajo aparte de aumentar la precariedad laboral ha tomado cada vez más importancia en la sociedad.

Cabe destacar que McDonald's es la franquicia de comida rápida con mayor éxito y competitividad a nivel mundial, sin embargo los estudios previos señalan que los sistemas de franquicias se caracterizan por condiciones de precariedad laboral, lo que hizo pertinente evaluar la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional en sus empleados.

La precariedad laboral presenta ciertas características que hacen que el trabajo sea poco atractivo por un escaso grado de satisfacción que da a quienes lo desempeñan, según Aulló (2000) y García (2008) estas características son:

a) La discontinuidad: esta forma de trabajo tiene una duración corta y el riesgo de pérdida es elevado.
b) Poco control sobre las condiciones de trabajo: esta forma de empleo se torna muy insegura al disminuir la capacidad de controlar las condiciones ya sea colectiva o individualmente.
c) Desprotección: en la mayoría de estos empleos no se tiene una protección legal por lo que carecen de prestaciones sociales y en ocasiones no son cubiertos por el sistema de seguridad social, también presentan desprotección contra despidos y condiciones inadecuadas de trabajo, como horarios sumamente flexibles.
d) Bajos salarios: los ingresos en estos empleos suelen ser bajos.

Todas las características mencionadas suponen estar presentes en el ámbito laboral de las franquicias que operan en nuestro país y por ello es que se considera que existe precariedad en esta forma de trabajo, lo que genera una baja satisfacción laboral en estas empresas y por ende, un bajo compromiso organizacional con las mismas; las organizaciones deben contar con condiciones mínimas que permitan a los trabajadores sentirse cómodos e identificados con su trabajo y su empresa, para de esta forma poder brindar un mejor servicio al público.

Dentro de este marco se consideró pertinente el plantear la siguiente pregunta: **¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los empleados de McDonald's en las distintas sedes del área Metropolitana de Caracas para el año 2017?**

CAPÍTULO II
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. Objetivo General

Identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de diversas sucursales de McDonald's ubicadas en el área Metropolitana de Caracas para el año 2017.

2. Objetivos Específicos

- Describir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de diversas sucursales de McDonald's.
- Describir el nivel de Compromiso Organizacional de los trabajadores de diversas sucursales de McDonald's.
- Analizar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el Compromiso Organizacional Afectivo en los trabajadores de diversas sucursales de McDonald's.
- Analizar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el Compromiso Organizacional Normativo en los trabajadores de las diversas sucursales de McDonald's.
- Analizar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el Compromiso Organizacional de Continuidad en los trabajadores de diversas sucursales de McDonald's.

3. Hipótesis

H1: La satisfacción laboral posee una relación directa y positiva con el compromiso organizacional de los trabajadores de 8 sedes de McDonald’s ubicadas en el Área Metropolitana de Caracas en el año 2017.

H2: La satisfacción laboral posee una relación inversa y negativa con el compromiso organizacional de los trabajadores de 8 sedes de McDonald’s ubicadas en el Área

Metropolitana de Caracas en el año 2017.

H3: La satisfacción laboral no posee relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de 8 sedes de McDonald's ubicadas en el Área Metropolitana de Caracas en el año 2017.

CAPÍTULO III
MARCO TEÓRICO

El siguiente capítulo tuvo como finalidad determinar las bases teóricas de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional, por lo que se dio inicio a éste dando a conocer las nociones básicas del concepto satisfacción laboral, con la finalidad de exponer la relación que tiene dicha variable con el compromiso organizacional y a su vez explicar cómo se presentan estas variables dentro de una franquicia como lo es McDonald's.

Para la elaboración de este marco teórico se situó el problema de investigación dentro de un conglomerado de conocimientos teóricos, tomando en cuenta tanto los orígenes como la evolución de dichos conceptos.

1. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es importante en cualquier tipo de trabajo o empresa, no sólo en términos del bienestar deseable de los trabajadores dondequiera que desempeñen sus funciones, sino también en términos de productividad y calidad (Chiang y Ojeda, 2011).

Con el pasar de los años la satisfacción en el trabajo se ha vuelto un aspecto a considerar cada vez más importante por las organizaciones, ya que al descubrir y entender la percepción por parte de los trabajadores hacia factores relacionados con el trabajo, las empresas pueden corregir e incluso evitar situaciones negativas, contribuyendo con la satisfacción laboral del empleado (Vila, 2005).

De acuerdo con lo anterior Robbins (1996) señala que una fuerza laboral satisfecha tiende a traducirse en una mayor productividad debido a que los trabajadores satisfechos tienen bajos índices de rotación y ausentismo.

Se presenta a continuación dos tablas con varias definiciones y perspectivas de la satisfacción laboral según diversos autores que han teorizado sobre la mencionada variable. En primer lugar, se exponen una serie de conceptos que plantean a la satisfacción laboral como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas.

Tabla 1. Definiciones de satisfacción laboral (estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas) (Chiang, Martín y Nuñez, 2010).

Año	Autor	Definición de Satisfacción
1969	Smith, Kendall y Hulin	Sentimientos o respuestas afectivas referidas, en este caso a facetas específicas de la situación laboral.
1976	Locke	Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona.
1990	Mueller y McCloskey	Orientación afectiva y positiva hacia el empleo.
1993	Muchinsky	Respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo.
1993	Newstron y Davis	Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.

En segundo lugar un grupo de autores que conciben a la variable como una actitud generalizada ante el trabajo, es decir que esta va más allá de las emociones.

Tabla 2. Definiciones de satisfacción laboral (Actitud generalizada ante el trabajo) (Chiang, Martín y Nuñez, 2010)

Año	Autor	Definición de Satisfacción Laboral
1962	Porter	La diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida.
1964	Beer	Una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto de trabajo.
1975	Schneider y Snyder	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1976	Blue	Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general.
1977	Salancik y Pfeffer	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1983	Harpaz	Las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que pueden ser descritos por el término general de satisfacción laboral.
1986	Griffin y Baternan	Es un constructo global logrando a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización.
1993	Newstron y Davis	Una actitud afectiva, para poner de relieve que es el elemento afectivo de la actitud el que predomina en este constructo
1993	Garmendia y Parra Luna	La satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas; de remuneración, afiliación, logro, y autorrealización. “Alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea”.
1996	Bravo, Peiró y Rodríguez	Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.
1998	Brief	Es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición (pensamiento). Tanto la cognición como lo que influye en los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral. Es como un estado interno que se expresa de forma afectiva o cognitiva. La satisfacción como actitud es un constructo hipotético que se pone de manifiesto en cada una de estas dos formas.
2001	Brief y Weiss	
2002	Davis y Newstrom	Consideran que los estudios de satisfacción se encuentran concretados, principalmente, en las partes más importantes de la organización, ya que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera.
2004	Robbins	La define como “la actitud general del individuo hacia su trabajo”. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas.

Luego de contemplar los diversos conceptos de la variable satisfacción laboral, este estudio seleccionó la definición propuesta por Bravo, Peiró y Rodríguez en el año 1996, esto se debe a que el instrumento que se utilizará para el estudio de dicha variable fue creado por uno de estos autores, específicamente Peiró, brindándole mayor adecuación al mismo.

1.1. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

La Satisfacción Laboral se encuentra asociada a tres (3) factores según Meliá y Peiró (1989) estos son:

- Satisfacción con la supervisión: Según Meliá y Peiró (1989) la satisfacción de un trabajador puede verse afectada por las relaciones personales con sus supervisores, la proximidad de estos, la forma de juzgar su desempeño y la frecuencia de su supervisión, también por el apoyo que reciban por parte de los supervisores y la justicia percibida en el trato de la empresa.

- Satisfacción con el ambiente físico de trabajo: La satisfacción laboral de un trabajador también se ve afectada por el entorno físico, ya que tanto la limpieza como la temperatura del área de trabajo pueden influir de manera positiva o negativa (Meliá y Peiró, 1989).

- Satisfacción con las prestaciones recibidas: Este factor se refiere a la satisfacción que el individuo siente en relación al grado en que la empresa cumple con el contrato, las leyes laborales y la forma en que se da la negociación en la organización sobre temas laborales (Meliá y Peiró, 1989).

1.2. Consecuencias de la Insatisfacción Laboral

Según Robbins (1996) “una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”, lo que lo llevó a identificar las respuestas que los empleados manifiestan al momento de sentirse insatisfechos en el cargo que ocupan. Estas respuestas son:

Tabla 3. Respuesta frente a la insatisfacción en el puesto de trabajo (Robbins y Coutler, 1996)

	Activa	
Constructiva	Salida	Voz
Destructiva	Negligencia	Lealtad
	Pasiva	

- Salida: "Comportamiento dirigido a dejar la organización. Incluye buscar un nuevo empleo, además de la renuncia".
- Voz: "Intento activo y constructivo de mejorar las condiciones. Incluye la sugerencia de mejora, la discusión de problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical".
- Lealtad: "Espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones. Incluye hablar en favor de la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración "harán lo correcto".
- Negligencia: "Permitir pasivamente que empeoren las condiciones. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores".

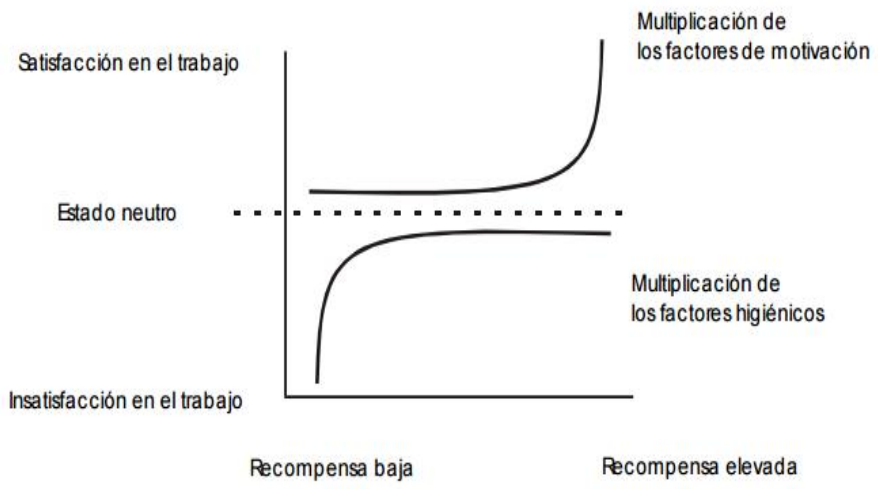
1.3. Teorías sobre la Satisfacción Laboral

Existen diversos enfoques que sirven para explicar la satisfacción laboral, a través de los estudios de la psicología industrial como de Recursos Humanos. Se mencionaron las teorías principales:

- Teoría de la aproximación bi-factorial: También conocida como la teoría de dos factores de la satisfacción o teoría de la motivación-higiene. Formulada por el psicólogo Frederick Herzberg (1967). Para los años 50 Herzberg planteó la existencia de dos agentes laborales: los extrínsecos y los intrínsecos. Siendo los primeros todas las condiciones de trabajo, tales como: el salario, la seguridad en el trabajo y las políticas organizacionales. Los intrínsecos hacen referencia a los factores que representan la esencia de la actividad laboral, tomando en cuenta elementos como: el contenido del trabajo, la responsabilidad y el logro.

Dicha teoría sostiene que los factores higiénicos o extrínsecos únicamente tienen la capacidad de evitar o prevenir la insatisfacción laboral, más sin embargo estos no logran producir satisfacción. A diferencia de los factores intrínsecos o motivadores que si son capaces de generar satisfacción (Ver ilustración 1).

Ilustración 1. Teoría de la aproximación bi-factorial.



En conclusión, Según Chiavenato (2003) la teoría bi-factorial afirma que:

- La satisfacción en el puesto dependerá del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del mismo: éstos son los llamados factores motivadores.
- La insatisfacción en el cargo dependerá del ambiente, de los colegas, de la supervisión recibida y del contexto en general: éstos son los llamados factores higiénicos.

- Teoría del ajuste en el trabajo**:**

Tiene sus orígenes en la obra de Dawis, England y Loquist (1964), habiendo sufrido posteriormente diversas modificaciones (Lofquist y Dawis, 1969; Dawis y

Lofquist, 1984). Esta teoría se centra en la interacción entre el individuo y el ambiente laboral. Estos autores señalan que en la teoría existen tres (3) tipos de variables dependientes que son: la satisfacción laboral del individuo, la antigüedad en el trabajo y los resultados satisfactorios.

Dicha teoría da a entender que la satisfacción en el trabajo, o la ausencia de ésta es el resultado de una discrepancia del individuo entre las necesidades y los valores que desea obtener de su trabajo y los que realmente obtiene.

- Teoría de los Eventos Situacionales:

Planteada por Quarstein, MacAfee y Glassman (1992). Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral está determinada por dos (2) factores llamados: características situacionales y eventos situacionales. Las características situacionales pueden ser entendidas como aquellos factores laborales que el sujeto tiende a evaluar antes de aceptar el cargo, tales como: las oportunidades de promoción, el salario, las política de la empresa, las condiciones de trabajo y el estilo de supervisión, estas pueden ser categorizadas con facilidad a diferencia de los eventos. Los eventos son facetas laborales que ocurren al momento en que el sujeto ocupa el puesto, por lo que no son esperadas y en algunas ocasiones causa sorpresa al trabajador. En conclusión, los eventos no son pre-evaluados.

Esta teoría trata de dar respuesta básicamente a tres (3) preguntas, tales como: (1) ¿ Por qué algunos trabajadores, aun ocupando el cargo donde los factores laborales tradicionales son adecuados pueden dar señales de que tienen una baja satisfacción laboral?, (2) ¿Por qué algunos trabajadores aun ocupando cargos similares dentro o fuera de la misma empresa, percibiendo factores laborales tradicionales similares tienen diferentes niveles de satisfacción laboral?, y (3) ¿Por qué pueden variar los niveles de satisfacción laboral en un trabajador a pesar de que los factores laborales se mantengan estables?

1.4. Actitudes

Las actitudes son sentimientos o estados mentales positivos o negativos, que se consiguen u organizan a través de las experiencias de cada individuo, y esto influye sobre la respuesta de la persona a los objetos, situaciones o demás personas (Gibson, 1994). Según Greenberg y Baron (1995) son conjuntos de sentimientos, creencias y tendencias de comportamiento que se dirigen hacia un aspecto externo del mundo. Por otro lado, Robbins (1996) las define como proposiciones evaluativas de objetos, personas o circunstancias que pueden ser favorables o desfavorables.

Como se puede observar en las definiciones de los distintos autores, las actitudes como expresión del sentimiento de las personas son determinantes para la conducta, ya que estas están ligadas a la motivación y la personalidad de cada individuo.

Estas definiciones brindan una perspectiva que permite orientar a supervisores a tomar conciencia de la importancia de mejorar la participación de los trabajadores en su labor y en la consecución de los objetivos.

1.4.1. Componentes de las actitudes

Según Greenberg y Baron (1995) las actitudes están integradas por tres componentes:

1) Componente evaluativo, se refiere al gusto o disgusto sobre alguna persona, objeto o evento en particular.
2) Componente cognitivo, se refiere a lo que una persona cree acerca de algo, ya sea esta creencia falsa o verdadera.
3) Componente conductual, se refiere a los distintos comportamientos que una persona puede tener hacia alguna persona, objeto o evento en particular.

1.4.2. Factores relacionados con las actitudes

A continuación se describen los principales factores relacionados con actitudes

laborales que permiten determinar la razón que tienen las personas para trabajar, según Von Haller (1963):

- Seguridad: se refiere a la estabilidad del empleo que percibe el trabajador en su puesto actual de trabajo (B. Von Haller, 1963).
- Oportunidades para el ascenso: se refiere a la posibilidad que tienen los trabajadores de ascender a puestos cada vez más altos dentro de la organización, de manera que no se sientan limitados (B. Von Haller, 1963).
- Empresa y dirección: cuando se hable del tipo de organización, reputación, salarios o relaciones públicas, el trabajador cree que una buena empresa lo ayudará a sentirse estable con respecto a su trabajo, en términos del nivel de ocupación, cuanto más alto sea el nivel de habilidad, mayor será la satisfacción con la empresa. Los trabajadores con más antigüedad en la empresa sentirán mayor preocupación por la reputación y clasificación de la misma que los trabajadores con poco tiempo en ella (B. Von Haller, 1963).
- Remuneración: esto se refiere a que la remuneración y las oportunidades de progreso van unidas por medio del dinero (B. Von Haller, 1963).
- Aspectos intrínsecos del trabajo: se refiere a la importante afinidad que existe entre la habilidad y formación de una persona y las exigencias de su puesto de trabajo, mientras más alto sea el nivel de ocupación y más elevada sea su formación, mayor será el desafío que reciba en su trabajo (B. Von Haller, 1963).
- Mando intermedio: en el trabajo, un supervisor es una figura paternal y a la vez un molesto jefe para cualquier trabajador, el cual contribuye con igual fuerza a la satisfacción e insatisfacción (B. Von Haller, 1963).
- Aspectos sociales del trabajo: se refiere a las necesidades tales como la pertenencia y aprobación social que contribuyen a la satisfacción e insatisfacción del trabajador (B. Von Haller, 1963).
- Comunicación: para cualquier trabajador, la comunicación consiste en ser escuchado y recibir explicaciones en cuanto al trabajo que realiza y las decisiones que se toman en el mismo (B. Von Haller, 1963).
- Condiciones de trabajo: temperatura, iluminación, ventilación,

estacionamiento, comedor, entre otros, son puntos que siempre producen críticas del empleado hacia la empresa (B. Von Haller, 1963).

- Beneficios: se refiere a beneficios típicos de cualquier empleo como jubilación, hospitalización, permisos, vacaciones y eventos festivos (B. Von Haller, 1963).

Con todo lo descrito anteriormente se demuestra la importancia que tienen las actitudes dentro del estudio de la satisfacción laboral, ya que nos permiten identificar por medio de aspectos diarios del trabajo cómo los trabajadores expresan su nivel de acuerdo o desacuerdo a través de su comportamiento.

2. Compromiso Organizacional

Este término fue estudiado por primera vez desde el campo de la psicología, donde fue clasificado como una actitud o un estado psicológico que refleja una relación emocional o en algunos casos un sentimiento de obligación con una organización, por lo que comenzó a ser asociado con teorías de la motivación y visto como un sentido de pertenencia que se da en el individuo (Vila, 2005).

Tabla 4. Definiciones de Compromiso Organizacional.

Robbins (1996)	El compromiso organizacional es un estado del empleado en el que éste se siente identificado con su organización, con sus metas y deseos, y así asegurar su permanencia en la misma. Tener un compromiso alto en el trabajo se traduce en la identificación del empleado con su trabajo, mientras que un compromiso organizacional alto requiere sentir la organización como propia.
Belcker y Bellings (1993)	Definen el compromiso organizacional como una variable multidimensional, lo que quiere decir que el individuo puede comprometerse con diversos objetivos o entidades y a su vez estableciendo distintos grados de compromiso, relacionándolos con distintos aspectos como lo son el trabajo, la supervisión, el sindicato, el equipo de trabajo y los clientes.
Allen y Meyer (1997)	Ellos explican que el compromiso organizacional no es más que un estado psicológico que caracteriza la relación que tienen los empleados hacia su organización.
Hellriegel (1999)	Este autor considera el compromiso organizacional como la intensidad con la que un empleado participa y se identifica con su organización, lo cual se establecerá según la creencia y aceptación que el empleado tenga sobre las metas y valores de la organización, lo que dará como resultado un incremento en su deseo a pertenecer a la organización y su disposición a realizar un esfuerzo mayor por el beneficio de la misma.

Tomando en cuenta los distintos conceptos anteriormente expuestos, este estudio entendió el compromiso organizacional según la definición brindada por Allen y Meyer en 1997, esto se debe a que el instrumento a utilizar para el estudio de dicha variable es una modificación de estos autores, llevada a cabo por Paulin y Quintero en su Tesis de grado en el 2006.

2.1. Dimensiones del compromiso organizacional

Los autores Allen y Meyer (1997) consideraron apropiado argumentar que el compromiso afectivo, continuo y normativo, debían ser estudiados como “componentes” y no como “tipos” específicos del compromiso. Este argumento se basó en el hecho de que los empleados de una organización pueden reflejar varios grados de compromiso con respecto a estos tres componentes, es decir, un empleado puede sentir apego hacia su organización y de manera simultánea reconocer lo difícil que sería dejarla desde un punto de vista económico. En este sentido, establecen que al estudiar la relación entre un individuo y una organización se debe considerar el impacto de todas las formas de compromiso como un conjunto, en vez de clasificarlas como un tipo de compromiso en particular.

2.1.1. Compromiso Afectivo

Según Allen y Meyer (1991) el compromiso afectivo ocurre por una adhesión emocional que genera el empleado con su empresa. El cual se traduce en la satisfacción que éste siente hacia sus expectativas laborales, emocionales y sus necesidades. También señalan que el compromiso afectivo promueve sentimientos de comodidad hacia la organización y competencias personales de los empleados, incluyendo características personales, estructurales y las experiencias que viven los empleados en su lugar de trabajo.

Por otro lado, Mathieu y Zajac (1990) definen este componente del compromiso como una variable actitudinal, haciendo referencia a la fuerza relativa con la cual el empleado se siente identificado consigo mismo y cómo participa o se involucra con su organización. Estos autores señalan que se caracteriza por tres factores:

1) La firme aceptación y creencia en las metas y valores de la organización.
2) La voluntad de ejercer un esfuerzo importante por la organización.
3) El fuerte deseo del empleado por seguir perteneciendo a la organización.

2.1.2. Compromiso Continuo

Según Allen y Meyer (1993) éste componente del compromiso se da cuando los empleados reconocen que han acumulado inversiones, es decir, el empleado siente que perderá lo que ha invertido si sale de la empresa o reconoce que la disponibilidad de alternativas que

se comparen a su empleo actual son limitadas.

Otros autores como Mathieu y Zajac (1990) lo definen como un fenómeno estructural ya que para ellos es el resultado de una transacción que se realiza entre el individuo y la organización, mediante las inversiones ganadas a través de horas extras trabajadas. Por esta razón, los empleados se sienten sometidos a permanecer en la organización ya que perderán este tiempo invertido si se separan de la misma.

2.1.3. Compromiso Normativo

Allen y Meyer (1991) establecen que el compromiso normativo nace como resultado de la socialización y experiencias que enfocan al trabajador a permanecer fiel a su empleador, esto ocurre mediante prestaciones recibidas por el trabajador que generan en él un sentido de obligación y de reciprocidad hacia la organización.

Este tipo de compromiso también se define como un proceso en el que ambos, tanto la organización como la disposición del empleado aportan al desarrollo del compromiso organizacional. La organización lo hace por medio de la selección e inducción del personal, mientras que el empleado contribuye por medio de una actitud de lealtad y generando congruencia entre los valores organizacionales y los individuales (Mathieu y Zajac, 1990).

3. Franquicias

La franquicia es un sistema de comercialización de productos, servicios y tecnología, que se basa en la colaboración continua de empresas que son legal y financieramente distintas e independientes entre sí, en la que un franquiciador otorga o concede a sus franquiciados el derecho de comerciar con sus mismos productos, servicios o tecnologías (European Franchise Federation [EFF], 2003).

La primera vez que la palabra franquicia se escuchó en el mundo fue en la Edad Media, donde los soberanos otorgaban privilegios a sus súbditos bajo el nombre de “cartas francas” para que estos pudiesen realizar determinadas tareas dentro del reino como lo eran la pesca y

la caza, y no es sino hasta el siglo XIX que este concepto evoluciona tomando ciertas características tras la guerra civil de los Estados Unidos (Grillo 2008).

En los Estados Unidos se dieron las franquicias por primera vez con el otorgamiento a particulares para la explotación de algunos servicios públicos que estaban surgiendo en el país, como lo fueron los bancos y el ferrocarril. Luego entre los 1850 y 1860 una compañía llamada Singer Sewing Machine Company siembra las bases para el actual sistema de franquicias que conocemos hoy en día, en respuesta a ciertos problemas de distribución que la compañía estaba afrontando en ese entonces. Al observar el éxito de este sistema otras empresas como la Coca Cola, General Motors y Herts Rent a Car se sintieron tentadas a implantar esta innovadora forma de producir y desarrollar sus negocios (Grillo 2008).

Luego de la Segunda Guerra Mundial, cuando una gran cantidad de soldados regresaban a los Estados Unidos de la guerra fue que el sistema de franquicias realmente se alzó y tuvo un gran auge, esto se dio gracias a que dichos soldados necesitaban reincorporarse a la sociedad pero no poseían ninguna formación profesional en el ámbito comercial que los ayudará a conseguir trabajo, por lo que muchos de ellos decidieron apoyarse en este auge de la franquicias y comenzar negocios basados en este sistema, lo que les garantizaba el asesoramiento de otras personas con más preparación (Grillo 2008).

Según Kiser (2009) Existe una serie de tipos de franquicias:

- Franquicia Industrial o de producción: Esta da el derecho a fabricar y distribuir productos de acuerdo con las indicaciones dadas por el franquiciante bajo su marca.
- Franquicia de distribución: Esta provee insumos o productos para que venda el franquiciado, ya sea porque el franquiciador los fabrica, importa o distribuye.
- Franquicia de servicios: En este tipo, no hay productos sino una prestación de servicios a los consumidores.
- Franquicia maestra: Este tipo se da cuando una franquicia realiza un proceso de expansión, usualmente hacia otros países, donde se entrega la franquicia a un inversionista que se le llamará “franquiciado maestro” el cual tendrá la obligación de abrir unidades propias en un principio, para luego subfranquiciar a otros inversionista locales lo que lo convertirá en un franquiciante de su territorio asignado.

- Franquicia individual: En esta, se le otorga un territorio pequeño en carácter de exclusividad en el que se garantizará que el franquiciador no inaugure otros puntos propios o franquiciados que puedan entrar como competencia, lo que restaría ganancia para todos.
- Multifranquicia: Aquí el franquiciado dirige más de un punto de una sola marca.
- Plurifranquicia: Aquí el franquiciado dirige varios puntos de diferentes marcas.
- Franquicias sociales: Este tipo de franquicias es relativamente nuevo y es donde las empresas ofrecen más a criterios filantrópicos que a criterios mercantiles, dando más importancia a su responsabilidad social como empresa.

En el contexto venezolano, Trestini (2010) divide la evolución de este sistema de franquicias en cuatro etapas:

- Primera etapa: entre los 70 y 80 grandes empresas entraron al país como Kentucky Fried Chicken, Burgen King y Pizza hut, los cuales hicieron negocios con grupos económicos importantes adquiriendo así franquicias en el exterior.
- Segunda etapa: En los 80 algunos empresarios venezolanos adquieren franquicias internacionales como McDonald´s y Central Parking System, mientras a su vez otros empresarios nacionales convertían en franquicias sus negocios como Chip a Cookie, Graffitti y Pollo Sabroso.
- Tercera etapa: Los 90 se caracterizaron por un aumento rápido en la cantidad de franquicias dentro del país, también por la aparición de la llamada “franquicia chatarra” y oportunidades para ciertos empresarios que aplicaban este tipo de sistema en sus negocios.
- Cuarta etapa: Esta etapa se da en el 2003 la cual se caracteriza por la consolidación y madurez del mercado, posteriormente al paro nacional.

Cuando se habla de franquicias es importante mencionar las condiciones de trabajo que se viven en estos establecimientos, esto se refiere a un conjunto de elementos que en función del ordenamiento legal laboral, se consideran los derechos de todo aquel que se encuentre subordinado a un patrono, y estos abarcan: salario mínimo, vacaciones, descanso, estabilidad laboral, contratos de trabajo firmados, jornada laboral y beneficios socioeconómicos que el

patrono no debe dejar de proveer al trabajador (Hernández y Romero, 2004).

Por lo general los empleos en este sistema de franquicias son empleos precarios e inestables, de muy poca cobertura social y de escaso apego a las normas vigentes en materia de higiene ocupacional. También el contrato oral suele ser recurrente, por lo que el cumplimiento en cuanto a la formalidad del contrato de trabajo es difícil que se dé. Las condiciones físicas impuestas a muchos de los trabajadores implican de 8 a 10 horas de pie, bajo intensas temperaturas debido al aire acondicionado, al manejo de químicos sin resguardo y a la exposición prolongada a hornos, planchas, y cocinas. Sin tomar en cuenta que muchos de estos trabajadores no disponen del respaldo del Seguro Social, el INCE o el Paro Forzoso (Hernández y Romero, 2004).

Tener trabajadores satisfechos y con un alto grado de compromiso hacia la empresa, depende básicamente de cómo son recompensados por su labor en la empresa, por lo que apegarse a la normativa laboral y garantizar el disfrute de sus derechos a cada uno de los trabajadores que integran la empresa, se convierte en una garantía casi definitiva para el éxito de cualquier organización. Y esto se verá reflejado en un servicio de calidad que es percibido por los consumidores, basado en trabajadores estables y dispuestos a dar su mejor esfuerzo por el bienestar de su empresa (Hernández y Romero, 2004).

Esta es la realidad que enfrentan los trabajadores al integrarse en un sistema de franquicia, justificando así la importancia de realizar este estudio, el cual brindo la información necesaria para determinar si el trabajar bajo esas condiciones afecta la satisfacción laboral y si esto a su vez influye en el compromiso de los trabajadores hacia la empresa, causando consecuencias para la misma en cuanto a su desempeño.

4. Otros estudios realizados

En un estudio realizado por Vila (2005) se identificó la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de una empresa del sector financiero venezolano, donde la población estaba compuesta por cinco mil quinientos (5.500) individuos y la muestra estuvo constituida por empleados de cargos gerenciales y no gerenciales ubicados en las unidades centrales de la organización. Para medir el compromiso organizacional se tomó la teoría de Allen y Meyer (1997) mientras que la satisfacción laboral se midió con el instrumento propuesto por Meliá y Peiró (1989). En los hallazgos del estudio se determinó que los empleados del sector financiero demostraron estar comprometidos con la organización de manera afectiva, es decir que están implicados y desean continuar con la membresía en la empresa, por otra parte presentaron muy baja satisfacción con respecto a las prestaciones recibidas.

Vázquez (2001) llevó a cabo una investigación donde estudió la relación empírica entre el compromiso organizacional, la satisfacción laboral y la intención del empleado de dejar la organización, las variables contempladas en esta investigación fueron medidas dentro del contexto organizacional venezolano, con una muestra de doscientos sesenta y tres (263) personas de una organización privada del sector bancario, a través de tres instrumentos para la recolección de datos, que fueron analizados en cuanto a su validez de constructo y consistencia interna, y de un análisis de ruta que permitió examinar las relaciones entre las variables mencionadas anteriormente. En los resultados del estudio se confirmó la importancia de los componentes del compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) y de la satisfacción laboral, sobre la intención del empleado de dejar la organización, al encontrar evidencia sobre el efecto inverso que ejercen la satisfacción laboral, el compromiso afectivo, de continuidad y normativo, sobre la intención de rotación.

En el 2009 Díaz realizó un estudio en el que investigó la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización sin fines de lucro, fue un estudio no experimental con un diseño transversal. La unidad de análisis estuvo constituida por los empleados de la organización civil sin fines de lucro “Fe y Alegría” pertenecientes a la dirección regional de la zona de Caracas. La muestra estuvo

constituida por la totalidad de la población para ese momento (27 empleados) y utilizaron la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento para la recolección de los datos. Los resultados obtenidos dieron a concluir que los trabajadores de esta organización poseen un compromiso organizacional general en un nivel medio, que se refiere a una relación intensa entre el trabajador y su organización, con una moderada identificación y obligación en la que el trabajador percibe un ligero costo asociado en el caso de que llegara a dejar la organización. Por otra parte en cuanto a la satisfacción laboral, se observó que los trabajadores persiven una satisfacción laboral alta y al relacionar las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional, según el coeficiente de relación de Pearson, existe una relación positiva débil de 0,003 con un nivel de significación de un cien por ciento (100%). Todo esto señaló que la hipótesis planteada en el estudio fue acertada, ya que plantearon que a mayor percepción positiva de satisfacción laboral, habría mayor compromiso del empleado hacia la organización, según el modelo de Allen y Meyer (1993).

5. Marco contextual

Esta investigación se llevo a cabo en franquicias de McDonald`s, ubicadas en Venezuela, en el área metropolitana de la ciudad de Caracas.

Arcos Dorados es la mayor franquicia de McDonald's del mundo, en términos de ventas a nivel de todo el sistema y número de restaurantes. Dicha compañía es la mayor cadena de restaurantes de servicio rápido de Latinoamérica y el Caribe. Tiene el derecho exclusivo a poseer, operar y otorgar franquicias de restaurantes McDonald's en 20 países y territorios de América Latina y el Caribe, incluyendo Argentina, Aruba, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Curazao, Ecuador, Guayana Francesa, Guadalupe, Martinica, México, Panamá, Perú, Puerto Rico, St. Croix, St. Thomas, Trinidad y Tobago, Uruguay y, por supuesto, Venezuela donde hay más de 140 restaurantes. La Compañía opera directamente a través de franquicias las cuales constituyen la más importante organización en servicio de comida rápida en el mundo. Actualmente existen más de 2.062 restaurantes con la marca McDonald’s, que cuentan con más de 95.000 empleados que sirven a cerca de 4,3 millones de clientes por día.

Mediante el sistemas de franquicias miles de empresarios han venido asociándose a McDonald's en busca de un futuro seguro, un negocio rentable, una visión a largo plazo y una satisfacción personal y laboral. De hecho fue este sistema de franquicias el que permitió a McDonald's convertirse en la red de restaurantes más exitosa del planeta, logrando presencia en 119 países. Como toda empresa McDonald`s cuenta con misión, visión y valores que varían de acuerdo al país. En el caso de Venezuela su misión es “Servir comida de calidad proporcionando siempre una experiencia extraordinaria”, la visión “Duplicar el valor de la compañía ampliando el liderazgo en cada uno de los mercados” y los valores (1) Brindar Calidad; (2) Servicio & Limpieza a sus "Clientes"; (3) Promover el Espíritu emprendedor; (4) Tener un fuerte compromiso hacia su "Gente"; (5) Maximizar la "Rentabilidad" de su operaciones; (6) Operar el negocio en un marco "Ético & Responsable"; (7) Contribuir con el desarrollo de las Comunidades en las que operan.

Esta cadena también cuenta con otros servicios para satisfacer la variedad de su clientela, tales como:

- Auto Mac: calidad y servicio de McDonald's sin salir de tu auto.
- Mac Café: ofrece un ambiente moderno pensado exclusivamente para el relax de sus clientes, inspirado en los tradicionales cafés europeos.
- 24 horas: Atentos a las necesidades de sus clientes, McDonald’s amplía el horario de atención de sus restaurantes.
- Fiestas: Un área especialmente reservada y decorada para celebrar fiestas, más personal especializado que ofrecen animación.
- Parque de juegos: El Parque es un espacio diseñado exclusivamente para la diversión de los niños, con juegos y actividades en un ambiente único y seguro.
- Centro de postres: Son 100 centros de postres en toda Venezuela que ofrecen variedades de dulces, además de la tradicional barquilla, se puede disfrutar del Sundae y el McFlurry.

Por otra parte McDonald`s cuenta con un programa de Empleados con capacidades diferentes, este se inició en el año 1992 cuando un grupo de jóvenes especiales se integraron a McDonald's. Los jóvenes con discapacidad son entrenados en diferentes áreas del restaurante por el personal de la Compañía. Ellos gozan de los mismos beneficios y tienen las mismas

obligaciones que el resto de los empleados. Aparte de estos empleados también está “el Crew” que es un miembro fundamental en el equipo de los locales. Ellos representan el corazón del negocio. Por eso McDonald´s se compromete con cada uno de ellos, y así lograr ser la fuente de trabajo más importante en el país para jóvenes desde 17 años. Este compromiso está basado en el respeto, el reconocimiento, el desarrollo y crecimiento profesional, brindándoles a muchos de ellos la posibilidad de su primer trabajo.

Con base a la filosofía con la que opera esta empresa se tomó la decisión de evaluar cómo se relacionan las variables de Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en los trabajadores de varias franquicias de McDonald`s Venezuela (Alimentos arcos dorados de Venezuela Inc, 2015).

CAPÍTULO IV
MARCO METODOLÓGICO

1. Tipo de investigación

Esta investigación evaluó la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional; dicho estudio es de tipo correlacional debido a que midió el grado de relación entre dos variables, y partiendo de dicha relación se describió y dio a conocer el comportamiento de una variable a través del comportamiento de la otra. "Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables", es decir, "los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación". (Hernández, Fernández y Baptista, 1991, pp. 63).

2. Tipo de diseño

El diseño de investigación fue entendido como "un conjunto de reglas mediante las cuales obtenemos observaciones del fenómeno que constituye el objeto de nuestro estudio", funciona como "el patrón o guía de toda investigación científica". Para Kerlinger (1982) "Diseño es el plan, estructura y estrategia de una investigación cuyo objetivo es dar respuestas a ciertas preguntas y controlar la varianza".

El siguiente estudio fue de tipo no experimental debido a que las variables no estuvieron sujetas a manipulación intencional, y el fenómeno fue investigado y observado en su realidad, lo que posteriormente fue analizado (Hernández, et al., 1991). Como señala Kerlinger (1979, p. 116) en este tipo de investigaciones no es posible "…asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones", es decir, en un estudio no experimental no se construye deliberadamente una situación a la que son expuestos los individuos a diferencia de los estudios experimentales, en este caso las variables independientes ya han ocurrido por lo que el

investigador no posee en control ni puede influir sobre las mismas (Hernández, et al., 1991).

El diseño es de tipo transversal, debido a que la recolección de los datos se efectuó en un único momento, con el fin de describir y analizar el nivel de correlación entre las variables en un tiempo en específico (Hernández, et al., 1991).

3. Unidad de análisis, población y muestra

En el presente estudio la unidad de análisis estuvo compuesta por empleados de niveles gerenciales y no gerenciales de 8 sedes de comida rápida de la franquicia McDonald's seleccionadas de forma aleatoria, ubicadas en el área metropolitana de Caracas. Para esta investigación se tomarán en cuenta las siguientes 8 sedes: La Castellana (60 empleados), Chacao (45 empleados), Centro Plaza (25 empleados), Sabana Grande (40 empleados), Multiplaza Victoria (20 empleados), Los Símbolos (25 empleados), Los chaguaramos (35 empleados), Parque Caracas (45 empleados). La población de este estudio estuvo conformada por 295 personas las cuales se encuentran distribuidas entre las 8 sedes seleccionadas. El número de sujetos seleccionados para la muestra del estudio se tomó de forma proporcional a la cantidad de empleados por cada sede, obteniendo así una cantidad de 150 trabajadores como una muestra representativa de la población, con una distribución proporcional estratificada que se llevará a cabo de la siguiente manera: La Castellana (30 empleados), Chacao (23 empleados), Centro Plaza (13 empleados), Sabana Grande (20 empleados), Multiplaza Victoria (10 empleados), Los Símbolos (13 empleados), Los Chaguaramos (18 empleados), Parque Caracas (23 empleados).

Tabla 5. Datos para el cálculo del tamaño de la muestra.

nc = 95,0% nivel de confianza
Z = 1,960
p = 50,0% probabilidad de ocurrencia
q = 50,0% complemento (probabilidad de no ocurrencia)
e = 6,0% error máximo permitido
N= 295 tamaño poblacional

Por muestra se entiende como “grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc.,

sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia" (Hernández et al., 2010). Tomando en cuenta lo anteriormente planteado el tamaño de la muestra debe ser representativo en relación al tamaño de la población para que los resultados sean significativos, válidos y confiables de modo que sirvan de referencia para la elaboración de futuras investigaciones.

4. Variables: Definición conceptual y operacional

4.1 Variables demográficas

4.1.1 Género

Definición conceptual: aquella condición de tipo orgánica que diferencia al macho de la hembra, al hombre de la mujer, ya sea en seres humanos, plantas y animales (Diccionario de la Real Academia Española, 2014)

Definición operacional: El campo de respuesta al ítem sobre el género del sujeto se visualiza en letra, es decir "M" para aquellos que pertenezcan al género masculino y "F" para el género femenino. Estas respuestas serán codificadas como uno (1) y dos (2) respectivamente.

4.1.2 Edad

Definición conceptual: número de años de vida de una persona (Diccionario Aristos, 1974). Se tomó en cuenta a los trabajadores en edades comprendidas desde 18 hasta 40 años.

Definición operacional: La respuesta al ítem sobre la edad del sujeto será registrada en número de años.

4.1.3 Antigüedad en la empresa

Definición conceptual: tiempo que el individuo ha trabajado en la misma empresa (Robbins, 1999). Se tomó en cuenta a la los trabajadores con una antigüedad de 1 a 5 años; de 5 a 8 años y más de 10 años de antigüedad.

Definición operacional: La respuesta al ítem sobre la cantidad de tiempo que el sujeto ha trabajado en la empresa. Estas respuestas se registraron en número de años y meses, donde los puntajes más altos se refieren a un mayor tiempo de antigüedad y los más bajos a una menor antigüedad en la empresa.

4.1.4 Modalidad de contratación

Definición conceptual: Comúnmente se conoce como la forma particular en que el empresario y el trabajador se comprometen mutua y voluntariamente donde el trabajador presta sus servicios a el empresario actuando bajo su dirección, a cambio de un salario (Unión general de trabajadores, 2001).

Definición operacional: La respuesta al ítem sobre la situación laboral del sujeto se registró según el tipo de contrato de trabajo que existe entre el trabajador y la empresa, se colocaron ocho (8) categorías: (1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado (2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución (3) Contrato de seis meses o menos (4) Contrato hasta un año (5) Contrato hasta dos años (6) Contrato hasta tres años (7) Contrato hasta cinco años (8) Fijos.

4.1.5 Nivel educativo

Definición conceptual: son aquellos estudios realizados por un individuo dentro del sistema educativo formal venezolano, en sus diversos niveles (inicial, básica y diversificada) (Agostinho y Lappa, 2002).

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

4.1.6 Nivel del cargo

Definición conceptual: posición que ocupa un empleado de acuerdo a la estructura jerárquica de cargos que existen en la empresa (Hernández, 2002).

Definición operacional: En la respuesta al ítem nivel de cargo que ocupa el sujeto en la empresa, se evaluaron tres (3) categorías: Empleado es decir, no maneja personal y será codificado con el número uno (1), supervisor, que maneja personal será codificada con el números dos (2) y el directivo, que también maneja personal será codificada con el número (3).

4.1.7 Ocupación

Definición conceptual: actividad que demanda más tiempo en el desempeño del trabajo.

Definición operacional: En la respuesta a la pregunta ¿Cuál es su ocupación en la empresa?, se evaluaron aquellas actividades que le abarcan más tiempo a los trabajadores. Obteniendo seis (6) categorías: Cocina: elaboración de hamburguesas y papas fritas; caja: venta de combos, atención al cliente y facturación del pedido; auto Mac: atención al cliente y facturación del pedido sin salir de su auto; Centro de postre o piensa dulce: venta de helados, atención al cliente y facturación del pedido; lobby: mantenimiento del orden y limpieza de áreas comunes; Mac café: venta de dulces, merengadas y café, atención al cliente y facturación de pedidos.

4.1.8 Jornada laboral

Definición conceptual: "Se entiende por jornada de trabajo, el tiempo durante el cual el trabajador o trabajadora estará a disposición para cumplir con las responsabilidades y tareas a su cargo" Art. 167 de la Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT)

Definición operacional: En la respuesta a la pregunta ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?, se evaluaron seis (6) clasificaciones de jornada laboral: (1) Jornada partida, (2) jornada intensiva fija, (3) horario flexible y/o irregular, (4) jornada parcial, (5) turnos fijos y (6) turnos rotativos.

4.1.9 Horas semanales trabajadas

Definición conceptual: Cantidad de horas semanales dedicadas al trabajo.

Definición operacional: La respuesta al ítem sobre la cantidad de horas semanales que el sujeto dedica a su trabajo se tomó en número de horas.

4.1.10 Categoría laboral

Definición conceptual: La categoría laboral determina las actividades de las que es responsable el trabajador (Sección Sindical CGT, 2014).

Definición operacional: En la pregunta ¿Cuál es su categoría laboral?, se evaluaron cinco (5) categorías: (1) crew básico, (2) crew avanzado, (3) crew experto, (4) entrenador y (5) gerente.

5. Satisfacción laboral

Definición conceptual: Según Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) la satisfacción puede ser entendida como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

Definición operacional: El instrumento a utilizado fue el cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12, elaborado por Melía y Peiró (1989). Los ítems fueron contestados a través de una escala de respuesta tipo likert, que oscila entre “muy insatisfecho” (1) y “muy satisfecho (6). La satisfacción laboral fue medida de acuerdo a la puntuación de las respuestas a los 12 ítems de dicho cuestionario, dadas por los trabajadores.

La versión S10/12 del cuestionario de satisfacción laboral fue desarrollada a partir de las dos versiones anteriores que son, la S4/82 y la S20/23, con la finalidad de obtener una medida global de dicha variable que contara con una administración rápida y de bajo costo pero sin dejar a un lado las cualidades de bondad psicométrica de las versiones mayores.

La versión a utilizar está compuesta por tres (3) factores, que son: Satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con las prestaciones.

Satisfacción con la supervisión: El factor I está compuesto por los ítems del 5 al 10 relativos a las relaciones personales con los superiores, la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa (Melía y Peiró, 1989).

Satisfacción con el ambiente físico: El factor II agrupa cuatro ítems relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad y la temperatura del lugar de trabajo (Melía y Peiró, 1989).

Satisfacción con las prestaciones: El factor III reúne dos ítems restantes y sus contenidos están referidos 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 (Melía y Peiró, 1989).

Tabla 6. Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral (Villa, 2005).

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción Laboral	Satisfacción con la supervisión.	Puntaje obtenido en los ítems relativos a las relaciones con los supervisores.	5, 6, 7, 8, 9 y 10
	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.	Puntaje obtenido en los ítems relativos al entorno físico, de espacio o el lugar de trabajo.	1, 2, 3 y 4
	Satisfacción con las prestaciones recibidas.	Puntaje obtenido en los ítems relativos al grado en que la empresa cumple con las disposiciones, leyes laborales y la forma de la negociación.	11 y 12

6. Compromiso Organizacional

Definición conceptual: "Estado psicológico que caracteriza la relación de los empleados con su organización" (Allen y Meyer, 1997, p. 11).

Definición operacional: Se utilizó el instrumento de medición de Paulin y Quintero (2006), para establecer las dimensiones e indicadores del compromiso organizacional. Dichos autores apoyaron el instrumento de Allen y Meyer publicado en su libro "Commitment in the worlplace" (1997), el cual fue sometido a mínimos cambios ya que tradujeron el instrumento al español. Tomando en cuenta lo anterior las dimensiones o componentes del compromiso organizacional son:

Compromiso afectivo: es entendido como el vínculo emocional, la identificación e implicaciones que sienten los trabajadores hacia la organización a la cual pertenecen, de ahí el deseo de estos por permanecer en ella (Meyer y Allen, 1997).

- Sentimiento de permanencia a causa del ambiente de trabajo: El trabajador disfruta del ambiente donde labora, por lo que desea permanecer en la organización. (Paulin y

Quintero, 2006).

- Vinculación afectiva con la organización: Se debe a la identificación que siente el empleado con la organización debido a que ésta ha cubierto sus expectativas emocionales y personales (Paulin y Quintero, 2006).
- Solidaridad con los problemas de la organización: Se da cuando el trabajador crea un lazo emocional con la organización por lo que este dispone su mejor esfuerzo para resolver los problemas que se presentan dentro de la empresa (Paulin y Quintero, 2006).

Compromiso continuo: Según Miguel, G (2010) es el grado en el que un empleado cree que debe permanecer en la organización debido al tiempo, dinero y esfuerzo que ha invertido en la misma, o a la dificultad que tendrá para encontrar otro empleo.

- Deseos de permanencia a causa del tiempo, energía y trabajo invertido en la organización: El trabajador quiere seguir en la empresa gracias a todo el esfuerzo, tiempo y dedicación invertidos para cumplir con sus funciones (Paulin y Quintero, 2006).
- Dificultad para conseguir un nuevo empleo: Ocurre cuando el empleado es consciente de las dificultades que puede tener para encontrar un cargo igual al que ya posee o con mejores beneficios a comparación al que tiene y a que además corre el riesgo de no conseguir en otra empresa (Paulin y Quintero, 2006).
- Necesidades de poseer una fuente de ingreso estable: El trabajador se siente comprometido a no abandonar la empresa, debido a que siente que se le dificultará encontrar un mejor trabajo por lo que prefiere asegurar su bienestar (Paulin y Quintero, 2006).

Compromiso normativo: Según Miguel, G (2010) es el grado en el cual un empleado se siente obligado con la organización y, como resultado de esta obligación, debe permanecer en ella.

- Sentimiento de obligación de permanencia en la organización: El empleado considera que la organización en la que trabaja le ha brindado buenas oportunidades y lo han mantenido satisfecho y protegido por lo que quiere permanecer en la empresa (Paulin y Quintero, 2006).
- Sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en la organización: El empleado percibe una obligación con el empleador por la oportunidad que este le dio al

permitirle laboral en la organización (Paulin y Quintero, 2006).

- Sentimiento de retribución hacia la organización a causa de beneficios recibidos: El empleado siente la obligación de quedarse en la organización por los beneficios que esta le ha otorgado por cumplir con su trabajo. (Paulin y Quintero, 2006).

Tabla 7. Operacionalización de la variable Compromiso Organizacional (Paulin y Quintero, 2006).

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Sentimiento de pertenencia a causa del ambiente de trabajo.	6 y 9
		Vinculación afectiva con la organización.	12 y 14
		Solidaridad con los problemas de la organización.	15 y 18
	Compromiso Continuo	Deseos de permanencia a causa del tiempo, energía y trabajo invertido en la organización.	1 y 3
		Dificultad para conseguir un nuevo empleo.	4 y 5
		Necesidades de poseer una fuente de ingreso estable.	16 y 17
	Compromiso Normativo	Sentimiento de obligación de permanencia en la organización.	2 y 7
		Sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en la organización.	8 y 10
		Sentimiento de retribución hacia la organización a causa de beneficios recibidos.	11 y 13

7. Técnicas para la recolección, procesamiento y análisis de datos

Para la recolección de datos de esta investigación se utilizó la encuesta, que es

entendida por Ivan Thompson (2010) como un instrumento que tiene como finalidad obtener información de los sujetos encuestados a través del uso de cuestionarios diseñados previamente para la obtención de la información necesaria para el análisis de un problema o situación específica.

Se aplicaron dos cuestionarios, para medir cada una de las variables a estudiar; estos se basan en la escala Lickert, la cual tiene como fin último medir las actitudes de los encuestados en las diferentes sucursales de las franquicias de comida rápida McDonald's, ubicadas en el área metropolitana de Caracas.

Los cuestionarios están estructurados con ítems que plantean varias oraciones las cuales expresan, afirmaciones o juicios; a través de estas se espera evaluar la reacción ya sea positiva o negativa, favorable o desfavorable de los sujetos hacia las mismas (Hernández, Fernández y Baptista, 1991).

La conformación de la escala de Likert está compuesta por un campo de respuesta de cinco (5) opciones, las más comunes suelen ser: Muy en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y por último muy de acuerdo (Cook, Selltiz y Wrightsman, 1980). Como todo instrumento utilizado en investigaciones, la escala de Likert debe contar con un alto nivel de validez, ya que es lo que permitirá al investigador conocer el grado en que efectivamente dicho instrumento mide la variable y por lo tanto que tan confiable es. La confiabilidad también viene dada por la consistencia y coherencia de los resultados obtenidos una vez que la aplicación del instrumento se haya realizado varias veces (Hernández, et al., 1991).

Para el presente estudio, tanto el análisis como el procesamiento de los datos se llevaron a cabo a través del programa SPSS.

SPSS son las siglas de Statistical Package for the Social Sciences, que en su traducción al castellano significan “Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales”. Se trata de un programa o software estadístico que es empleado frecuentemente en las ciencias sociales y por profesionales de la investigación de mercados. La versión a utilizar de dicho programa es

la 22.

Tomando en cuenta lo anteriormente planteado se procedió a explicar a detalle cada uno de los cuestionarios a utilizar para medir satisfacción laboral y compromiso organizacional, con el fin de dar a conocer qué nivel de confiabilidad y validez tienen los ítems.

7.1 Satisfacción Laboral

Para determinar el grado de Satisfacción laboral que existe en los trabajadores de McDonald`s de diferentes sedes ubicadas en el área Metropolitana de Caracas, se tomó como instrumento el propuesto por Meliá y Peiró (1989), llamado S10/12 que no es más que una versión reducida de la versión anterior a este instrumento, llamada S20/23 el cual también es antecedida por la versión S4/82.

El S10/12 consta de doce (12) ítems que tiene una escala de respuesta que va desde: Muy insatisfecho hasta muy satisfecho.

Tabla 8. Escala de medición de la Satisfacción Laboral.

Escala	Puntuación
Muy insatisfecho (MS)	1
Bastante insatisfecho (BI)	2
Algo insatisfecho (AI)	3
Indiferente (I)	4
Algo satisfecho (AS)	5
Bastante satisfecho (BS)	6
Muy satisfecho (MS)	7

Para la validación de este instrumento Meliá y Peiró lo aplicaron en una muestra de 155 trabajadores formales de organizaciones laborales de los que el 37,4% trabajan en organizaciones del sector público, y el 62,6% restante en empresas privadas. El 27,1% pertenecen a organizaciones del ámbito local el 34,2% a organizaciones de ámbito provincial, el 8,4% a organizaciones de ámbito regional, el 25,8% a organizaciones de ámbito estatal y el

4,5% a multinacionales. Estas personas pertenecen a más de 30 organizaciones diferentes que desarrollan sus actividades en 28 ramos distintos. Clasificándolos tipológicamente, el 25,8% de los 155 sujetos pertenecen a organizaciones de tipo bancario o financiero, el 7,1% a organizaciones de profesionales (bufetes, consultoras, etc.), el 8,4% a organismos oficiales, el 11% a organizaciones industriales, el 19,4% a organizaciones educativas, el 7,7% a organizaciones sanitarias, y el 20,6% restante a organizaciones comerciales; esta versión arrojó los siguientes datos en relación a su consistencia interna apreciable (Meliá y Peiró, 1998).

Tabla 9. Alfa de Crombach.

Alfa de Cronbach	N de Ítems
0,88	12

La confiabilidad y consistencia interna del cuestionario y sus III (3) factores, también fue puesta a prueba por los investigadores, calculando un coeficiente de confiabilidad Alfa de Crombach para cada uno, lo que arrojó los siguientes resultados.

Tabla 10. Alfa de Crombach para cada factor.

N del Factor	Alfa de Cronbach	N de Ítems
Factor I	0.89	6 Ítems
Factor II	0.72	4 Ítems
Factor III	0,74	2 Ítems

El factor uno destaca por su fuerte consistencia interna que resulta ser ligeramente mayor que la de la escala total. Si se considera que la escala solo tiene 12 ítems, el factor uno 6 ítems, el factor dos 4 ítems y el factor tres 2 ítems, estos valores de consistencia pueden considerarse elevados.

El S10/12 posee un muestreo de contenidos muy limitado precisamente porque ha sido desarrollado como una medida breve de la satisfacción laboral. Sin embargo la validez de su contenido está respaldada por el extenso muestreo de ítems de cuestionarios anteriores. El S10/12 no ha sido concebido para realizar un muestreo minucioso de la satisfacción con diversas áreas relevantes en el trabajo, tarea para la que las versiones mayores S20/23 y S4/82 de 23 y 82 ítems respectivamente resultan más adecuadas. Sin embargo, el S10/12 correlaciona fuertemente con las escalas totales y factores de esos cuestionarios.

A pesar de lo anteriormente planteado el S10/12 es capaz de explicar el 75,69% de la varianza del S4/82 que es 6,83 veces mayor que él, y el 88,6% de la varianza del S20/23 que tiene 1,91 veces más ítems que él (Meliá y Peiró, 1998).

7.2 Compromiso organizacional

Para determinar el grado de compromiso organizacional que existe en los trabajadores de McDonald`s de diferentes sedes, se utilizó el cuestionario aplicado por Paulín y Quintero (2006) en su investigación, los cuales se basaron en el instrumento de Allen y Meyer descrito en su obra “Commitment in the workplace” (1997). El compromiso organizacional consta de tres (3) componentes, el normativo, el afectivo y el continuo, los cuales poseen cada uno seis (6) ítems, teniendo en total 18 ítems, los cuales se presentaron en una escala tipo Lickert. De los 18 ítems cuatro (4) son reversibles, es decir tres (3) forman parte del componente afectivo (ítems 14,15 y 18) y uno (1) forma parte del componente normativo (ítem 10), a estos ítems se les invierte la escala de puntuación. Los ítems estarán presentados como afirmaciones donde los individuos a estudiar deben responder en base a cuatro (4) categorías que son: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), de acuerdo (3) y totalmente de acuerdo (4). Al mencionado instrumento se le hicieron algunas modificaciones de redacción en los indicadores para su efectiva aplicación en esta investigación.

Tabla 11. Escala de medición del Compromiso Organizacional.

CATEGORÍAS	PUNTUACIÓN
Totalmente en desacuerdo (TED)	1
En desacuerdo (ED)	2
De acuerdo (DA)	3
Totalmente de acuerdo (TDA)	4

Tabla 12. Escala invertida de medición del Compromiso Organizacional.

CATEGORÍAS	PUNTUACIÓN
Totalmente en desacuerdo (TED)	4
En desacuerdo (ED)	3
De acuerdo (DA)	2
Totalmente de acuerdo (TDA)	1

Si el sujeto señala que está totalmente de acuerdo (TDA) deberá marcar la opción 1, mientras que sí sostiene que está totalmente en desacuerdo (TED) tendrá que marcar la opción 4.

Paulín y Quintero (2006) aplicaron este instrumento para su validación en una muestra de 125 trabajadores pertenecientes a una empresa del sector ferretero venezolano. La validación se llevó a cabo a nivel de cada dimensión y a nivel de la variable de estudio tomando en cuenta toda la muestra. Para calcular el coeficiente Alfa de Cronbach Paulín y Quintero utilizaron el programa estadístico SPSS versión 12.0, el cual arrojó los siguientes resultados.

Tabla 13. Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach	N de Ítems
0,81	18

8. Factibilidad del estudio

La realización del presente estudio se consideró factible debido a que las sedes de

McDonald´s que se utilizaron para tomar la muestra de los empleados se encuentran en el área metropolitana de Caracas, lo que facilitó el contacto y comunicación con las mismas. Por otra parte, la cercanía entre ellas hizo más fácil el proceso de recolección de la información sobre si existe o no relación entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional. Se acordó previamente con la gerencia de cada una de las 8 sedes que accedieron a participar en el estudio que, los instrumentos fueran aplicados dentro del horario laboral pero en la hora de descanso de los trabajadores, para evitar interferir con las labores diarias de los empleados, y así pudieron prestarle la atención necesaria a la resolución de los instrumentos, y de esta forma se obtuvieron datos fiables. Por otra parte McDonald´s es una franquicia que opera por turnos (mañana y tarde) por lo que de acuerdo a la cantidad de trabajadores que se encuestaron los instrumentos fueron aplicados por turnos, en el horario previamente mencionado, disminuyendo así la ausencia del personal en su puesto de trabajo.

El tiempo promedio estimado para el llenado de ambos cuestionarios es de 10 minutos. A su vez la recolección de los datos se llevó a cabo en un día por sucursal, entendiendo que las franquicias fueron visitadas una única vez, evitando la predisposición de los empleados. Tomando en cuenta el poco tiempo que se requiere para completar los cuestionarios se visitaron dos (2) sucursales en un mismo día, haciendo un total aproximado de cuatro (4) días para recolectar todos los datos. Sin dejar a un lado que se contó con los recursos necesarios para completar la investigación.

9. Consideraciones éticas

- La identidad de los participantes en la investigación permanecieron en anonimato.
- La participación de los trabajadores seleccionados para realizar el instrumento fue voluntaria.
- Se manejó debidamente la información incluida en la investigación, respetando a los autores y sus fuentes.
- La finalidad nunca fue ofender la privacidad de los trabajadores y de la organización participante.

- Los resultados del estudio no implicaron consecuencias negativas para los trabajadores a los cuales se les aplicaron los instrumentos para la recolección de los datos

A continuación se presenta el análisis de resultado.

.

CAPÍTULO V
ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentaran los análisis de resultados, para el cual se logró efectuar la totalidad de las encuestas programadas con la finalidad de realizar la investigación, es decir, ciento cincuenta (150) encuestas fueron administradas en distintas sedes de McDonald's, ubicadas en el área Metropolitana de Caracas, que se tenían para la recolección de datos.

En primer lugar se muestra el análisis de los resultados para los datos demográficos como lo son, categoría laboral, género, edad, antigüedad en la empresa, modalidad de contratación, nivel educativo, nivel del cargo, ocupación, categoría jerárquica, jornada laboral y horas semanales dedicadas al trabajo. Además se presenta la correlación de cada una de ellas con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Seguidamente se analiza la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de la franquicia, determinando a su vez cuál de las dimensiones de las variables es la que predomina. Por último se analiza la correlación resultante entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

El análisis de resultados y el procesamiento de los datos, fue realizado en el programa SPSS versión 22, cada análisis se presenta acompañado de su respectiva tabla y gráfico para la facilitación de su lectura y comprensión.

1. Estadística descriptiva de los datos demográficos

1.1 Género

Tabla 14. Distribución de la muestra según género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	**78**	**52,0 %**
Masculino	**72**	**48,0 %**
Total	**150**	**100,0 %**

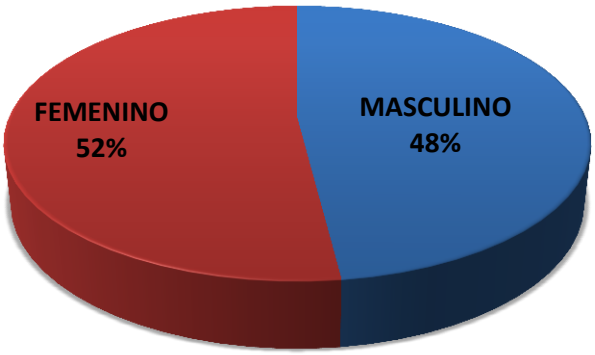


Gráfico 1. Distribución de la muestra según género.

De acuerdo a la tabla Nº14 y gráfico Nº1, se puede observar que la mayoría de los trabajadores encuestados pertenecen al género femenino, el cual está representado por un 52%, comprendido por setenta y ocho (78) mujeres, mientras que el género masculino es representado por un 48%, comprendido por setenta y dos (72) hombres de ciento cincuenta (150) trabajadores encuestados.

1.1.1 Correlación entre satisfacción laboral y género

Tabla 15. Correlación entre el género y la satisfacción laboral

		Escala de género	
	Escala del promedio de respuestas de la satisfacción.	Femenino	Masculino
S.L. ALTA	6,82+	6,4%	9,7%
	5,58 - 6,81	53,8%	63,9%
S.L. BAJA	4,34 - 5,57	21,8%	15,3%
	<= 4,33	17,9%	11,1%
	Total	100,0%	100,0%

En la tabla Nº15 se puede observar la escala del promedio de respuestas obtenidas en la encuesta utilizada para medir la satisfacción laboral, dicha escala comienza en 1 y termina en 7, siendo el 1: Muy Insatisfecho y el 7: Muy Satisfecho. Tomando esto en cuenta, los promedios de las respuestas que son menores o iguales a 4,33 hasta 5,57 son entendidos como trabajadores que poseen una satisfacción laboral baja, debido a que se encuentran más cerca de uno (1). Por otro lado, los promedios que se encuentren entre 5,58 hasta 6,82 o mayor son entendidos como trabajadores con una satisfacción laboral alta.

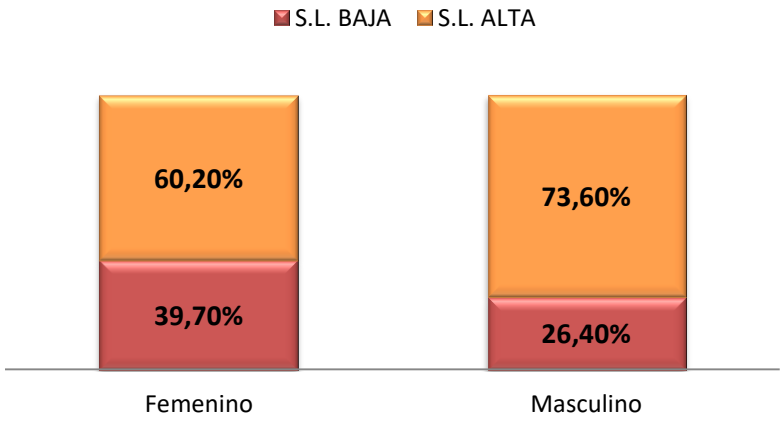


Gráfico 2. Correlación entre el género y la satisfacción laboral.

El gráfico Nº2 muestra que de los hombres encuestados el 73,6% (sumatoria de los porcentajes, dentro del rango de S.L. alta señalados en la tabla Nº15), poseen una satisfacción laboral alta. Mientras que las mujeres encuestadas también poseen una satisfacción laboral alta, con un porcentaje menor que el de los hombres, representado por 60,2%, pero igualmente significativo.

1.1.2 Correlación entre compromiso organizacional y género

Tabla 16. Correlación entre compromiso organizacional y género

		Género	
	Escala del promedio de respuestas del C.O.	**Femenino**	**Masculino**
C.O. ALTO	**2,85 +**	**11,5%**	**12,5%**
	2,49 - 2,84	**33,3%**	**41,7%**
C.O. BAJO	**2,12 - 2,18**	**33,3%**	**31,9%**
	<=2,11	**21,8%**	**13,9%**
	Total	**100,0%**	**100,0%**

Para la escala anterior presentada en la tabla Nº16 se promediaron el total de las respuestas obtenidas en la encuesta utilizada para medir Compromiso Organizacional. En dicha encuesta la escala de respuesta va desde 1 hasta 4, siendo 1= “totalmente en desacuerdo” y 4= “totalmente de acuerdo”, es decir, a menor grado en el número de la respuesta, menor compromiso y a mayor grado, mayor compromiso organizacional, es por ello que en la tabla anterior los promedios de respuestas menores o iguales a 2,11 hasta 2,18 serán entendidos como personas que poseen un compromiso organizacional bajo, debido a que se encuentran más cerca del 1, mientras que aquellos promedios de respuestas que van desde 2,49 hasta 2,85 serán entendidos como personas encuestadas que poseen un compromiso alto, debido a que se encuentran más cerca de 4.

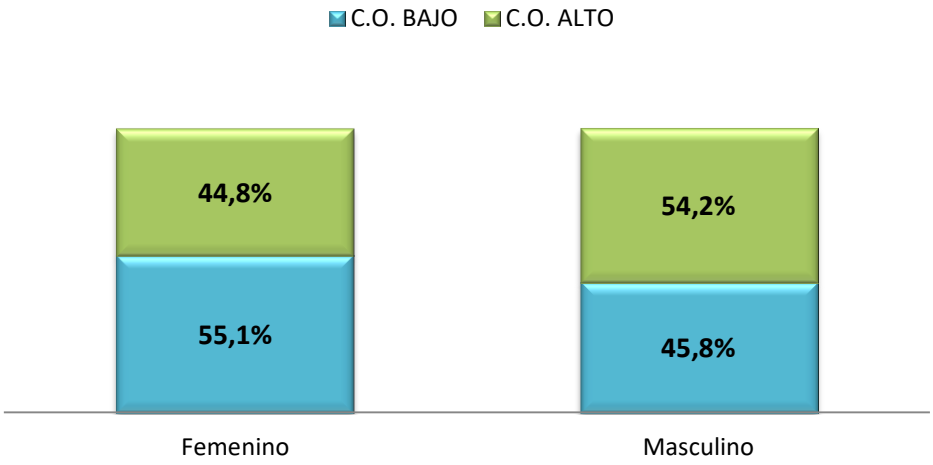


Gráfico 3. Correlación entre compromiso organizacional y género

En la tabla Nº16 y en el gráfico Nº3 se muestra la relación entre el compromiso organizacional y el género. En dicho gráfico se puede observar que el mayor porcentaje de mujeres tienen un compromiso organizacional bajo, representado por 55,1% de las setenta y ocho (78) encuestadas. A diferencia de los hombres que están representados por 54,2% (sumatoria obtenida de los porcentajes ubicados en la tabla Nº16), por lo que se podría afirmar que estos poseen un compromiso organizacional alto. Sin embargo estos porcentajes no son significativos debido a la cercanía entre ellos, por lo que se puede afirmar que ambos géneros tienen un compromiso organizacional medio.

1.2 Edad

Tabla 17. Distribución de la muestra según su edad.

Grupo de Edades	Frecuencia	Porcentaje
<=19	**26**	**17,3 %**
20-23	**57**	**38,3 %**
24-26	**49**	**32,7 %**
27+	**18**	**12,0 %**
Total	**150**	**100,0 %**

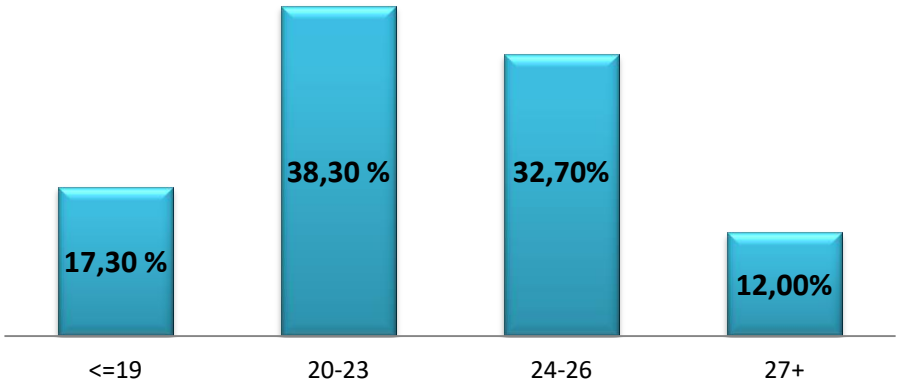


Gráfico 4. Distribución de la muestra según su edad.

De acuerdo a la tabla Nº 17 y gráfico Nº4 se puede observar que la mayoría de los trabajadores encuestados se encuentran entre el segundo rango de edades, siendo este entre 20 y 23 años de edad, el cual es representado por un 38,30%, comprendido por cincuenta y siete (57) trabajadores. En el tercer rango con un 32,70% se encuentran representados los trabajadores ubicados entre 24 y 26 años, siendo estos cuarenta y nueve (49) trabajadores. Por otra parte se puede observar que los rangos con menos trabajadores encuestados son el primero, representado por un 17,30%, compuesto por veintiséis (26) trabajadores que poseen una edad menor o igual a 19 años y el último rango que abarca a los trabajadores con una edad de 27 o más, representado por un 12,00%, el cual está conformado por dieciocho (18) trabajadores. Como puede observarse la mayoría de los trabajadores encuestados pertenecen a una población que oscila entre los 20 y 26 años de edad, lo que indica que en la franquicia en su mayoría los trabajadores son jóvenes.

1.2.1Correlación entre la satisfacción laboral y los rangos de edades de los trabajadores encuestados.

Tabla 18. Correlación entre satisfacción laboral y la edad.

		Escala de edades			
	Escala del promedio de respuestas de la satisfacción.	<=19	20-23	24-26	27+
S.L. ALTA	6,82+	23,1%	5,3%	4,1%	5,6%
	5,58 - 6,81	34,6%	64,9%	57,1%	77,8%
S.L. BAJA	4,34 - 5,57	7,7%	15,8%	32,7%	5,6%
	<= 4,33	34,6%	14,0%	6,1%	11,1%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

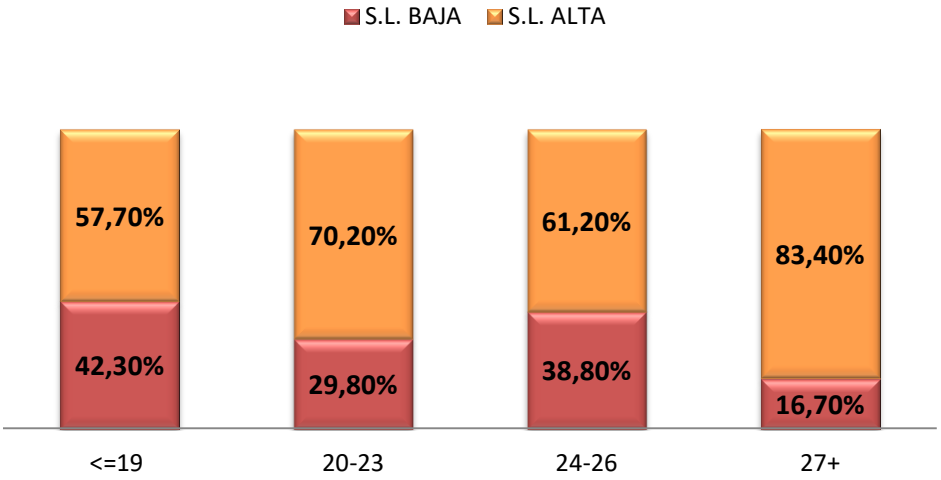


Gráfico 5. Correlación entre la edad y satisfacción laboral.

Según la tabla Nº18 y el gráfico Nº5 se puede observar que los trabajadores con 19 años o menos poseen una satisfacción laboral alta, representado por, 57,7% (sumatoria de los porcentajes, dentro del rango de S.L. alta señalados en la tabla Nº18), sin embargo dicho porcentaje no resulta significativo debido a su cercanía con el porcentaje que representa a la satisfacción laboral baja, por lo que se podría afirmar que estos trabajadores se encuentran

satisfechos. Los empleados entre 20 y 23 años con una mayoría de 70,2% poseen una satisfacción laboral alta, de igual forma los trabajadores entre 24 y 26 años y los mayores a 27 años representan respectivamente mayorías de 61,2% y 83,4%. Esto indica que la empresa mantiene a sus empleados satisfechos independientemente del rango de edad al que pertenezcan.

1.2.2 Correlación entre Compromiso Organizacional y los rangos de edades de los trabajadores encuestados.

Tabla 19.Correlación entre compromiso organizacional y los rangos de edades.

		Escala de edades			
	Escala del promedio de respuestas del C.O.	<=19	20-23	24-26	27+
C.O. ALTO	2,85 +	26,9%	5,3%	6,1%	27,8%
	2,49 - 2,84	30,8%	47,4%	34,7%	22,2%
C.O. BAJO	2,12 - 2,18	34,6%	29,8%	32,9%	38,9%
	<=2,11	7,7%	17,5%	26,5%	11,1%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

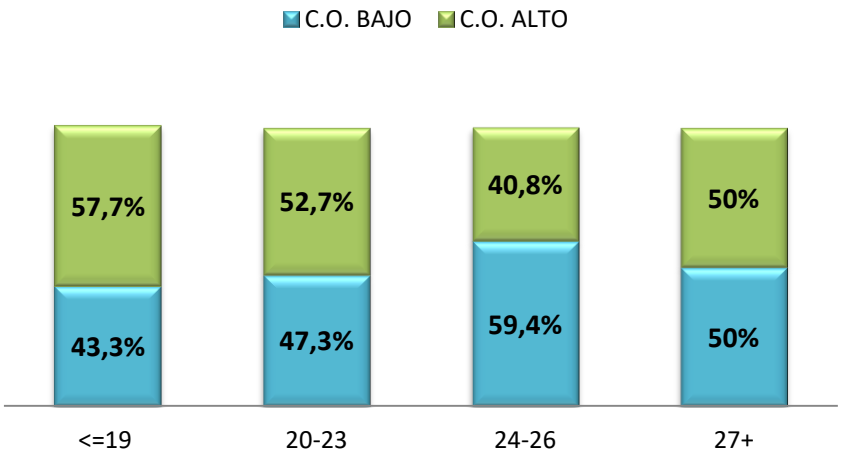


Gráfico 6. Correlación entre Compromiso Organizacional y los rangos de edades.

De acuerdo a la tabla Nº19 y gráfico Nº6 se puede observar que los trabajadores encuestados que son menores o tienen 19 años de edad poseen un compromiso organizacional alto, representados por 57,7% (sumatoria de los porcentajes, dentro del rango de C.O. alto señalados en la tabla Nº19), sin embargo dicho porcentaje no es tan significativo ya que representa poco más de la mitad, por lo que se podría concluir que estos trabajadores en realidad poseen un nivel medio de compromiso organizacional. Los trabajadores que tienen entre 20 y 23 años de edad también poseen un compromiso organizacional medio, representados por 52,7% en la zona de compromiso alto y un 47,3% en la de compromiso bajo, compuesto por treinta (30) trabajadores del total encuestado. Los trabajadores que tienen entre 24 y 26 años de edad por el contrario poseen un compromiso organizacional bajo, representado por 59,4%, compuesto por veintinueve (29) trabajadores del total. Por último los trabajadores que tienen 27 o más años de edad poseen un compromiso organizacional medio ya que de su 100%, 50% se ubica en el rango del compromiso bajo y el otro 50% se ubica en el rango del compromiso alto, ambos compuestos por nueve (9) trabajadores del total encuestado. En líneas generales se puede afirmar que a mayor edad el compromiso organizacional aumenta levemente.

1.3 Antigüedad en la empresa

Tabla 20. Distribución de la antigüedad en la empresa.

Años de Antigüedad	Frecuencia	Porcentaje
<= 2,56	**111**	**74,0 %**
2,57- 4,92	**23**	**15,5%**
4,93+	**16**	**10,7%**
Total	**150**	**100,0 %**

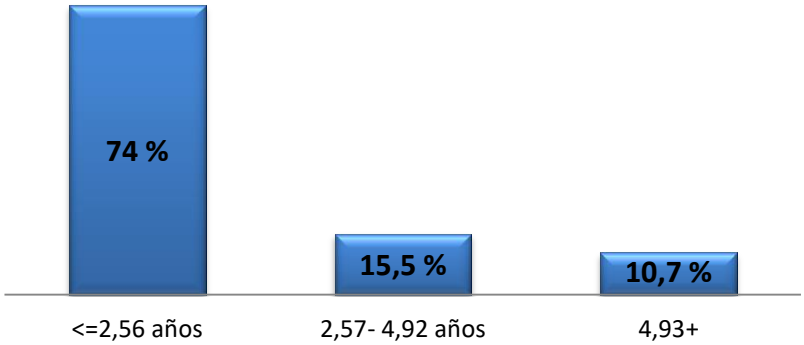


Gráfico 7. Distribución de la muestra según su antigüedad en la empresa.

Esta variable fue agrupada en 3 categorías, siendo la primera empleados con menor o igual a 2 años y 7 meses de antigüedad, la segunda empleados entre 2 años y 7 meses y 4 años y 11 meses de antigüedad y la tercera representa a los trabajadores con más de 4 años y 11 meses de antigüedad en la empresa. Tanto en la tabla Nº20 como en el gráfico Nº7 se puede observar que los trabajadores que poseen una antigüedad menor o igual a 2 años y 7 meses están representados por un 74%, comprendido por ciento once (111) trabajadores encuestados, los que tienen entre 2 años y 7 y 4 años y 11 meses de antigüedad representan un 15,5%, comprendido por veintitrés (23) trabajadores encuestados. El 10,7% restante corresponde a los trabajadores con más de 4 años y 11 meses de antigüedad en la empresa, dicho porcentaje está comprendido por dieciséis (16) de los trabajadores encuestados.

1.3.1 Correlación entre satisfacción laboral y la antigüedad de los trabajadores de la franquicia

Tabla 21. Correlación entre la antigüedad y la satisfacción laboral.

		Escala de antigüedad		
	Escala del promedio de respuestas de la satisfacción laboral.	<=0,22- 2,56	2,57- 4,92	4,93+
S.L. ALTA	6,82+	6,3%	13,0%	12,5%
	5,58 - 6,81	54,1%	69,6%	75,0%
S.L. BAJA	4,34 - 5,57	21,6%	17,4%	0,0%
	<= 4,33	18,0%	0,0%	12,3%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%

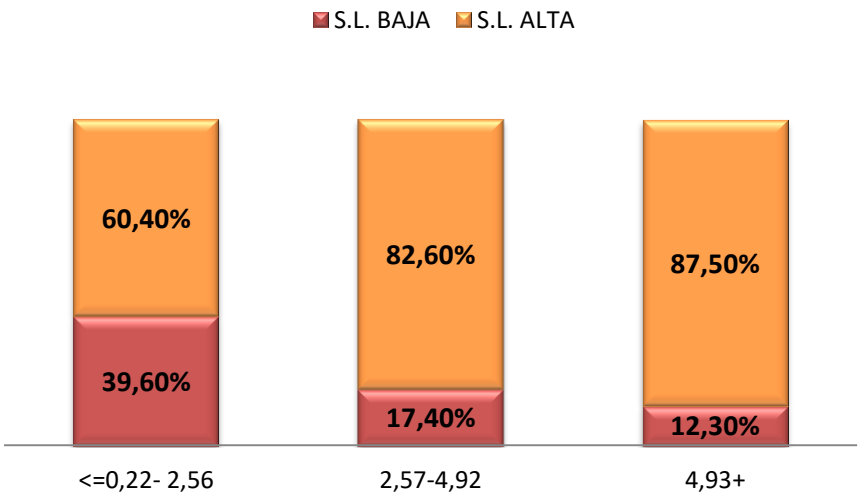


Gráfico 8. Correlación entre la antigüedad y la satisfacción laboral.

De acuerdo a la tabla Nº21 y el gráfico Nº8 se puede observar que una mayoría del 60,4% (sumatoria de los porcentajes, dentro del rango de S.L. alta señalados en la tabla Nº21) de los empleados con una antigüedad menor o igual a 2 años y 8 meses, poseen una satisfacción laboral alta. Por otro lado los trabajadores con una antigüedad mayor a 2 años y 8 meses presentan una mayoría del 82,6% con una satisfacción laboral alta. Mientras que los

trabajadores con una antigüedad mayor a 4 años y 11 meses están representados por un 87,5% y poseen una satisfacción laboral alta. Esto indica que la satisfacción laboral de los empleados aumenta considerablemente con la empresa mientras más tiempo permanecen en ella.

1.3.2 Correlación entre compromiso organizacional y la antigüedad de los trabajadores de la franquicia.

Tabla 22. Correlación entre la antigüedad y el compromiso organizacional.

		Escala de antigüedad		
	Escala del promedio de respuestas del compromiso organizacional.	<=0,22-2,56	2,57- 4,92	4,93+
C.O. ALTO	2,85 +	11,7%	8,7%	18,8%
	2,49 - 2,84	33,3%	52,2%	43,8%
C.O. BAJO	2,12 - 2,18	37,8%	17,4%	18,8%
	<=2,11	17,1%	21,7%	18,8%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%

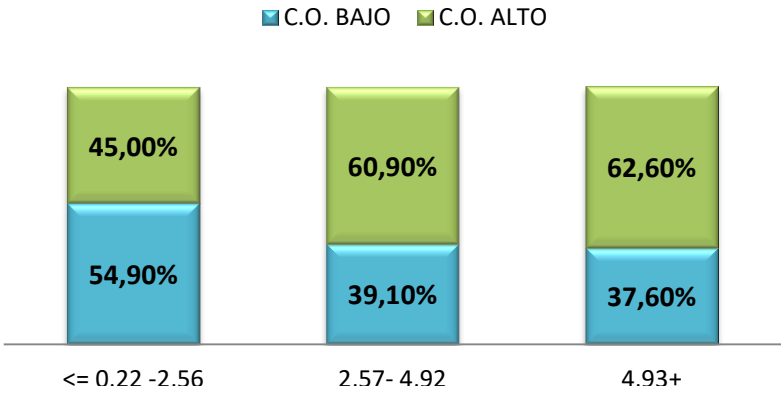


Gráfico 9. Correlación entre la antigüedad y el compromiso organizacional.

La tabla Nº22 y el gráfico Nº9 muestran que una mayoría del 54,9% (sumatoria de los porcentajes, dentro del rango de C.O. bajo señalados en la tabla Nº22) de los empleados con una antigüedad menor o igual a 2 años y 8 meses, poseen un compromiso organizacional bajo, sin embargo un 45% de este grupo también posee un compromiso organizacional alto, tomando en cuenta que ambos porcentajes se acercan considerablemente se puede afirmar que existe un nivel de compromiso medio en este grupo. Por otro lado los empleados con una antigüedad mayor a 2 años y 8 meses presentan una mayoría de 60,9% con un compromiso organizacional alto. Por último los trabajadores que tienen una antigüedad mayor a 4 años y 11 meses poseen un compromiso organizacional alto, representados por un 62,6%. Esto indica que los empleados tienden a desarrollar un mayor compromiso con la empresa mientras más tiempo permanecen en ella.

1.4 Nivel educativo

Tabla 23. Distribución de la muestra según Nivel de Educación.

Nivel de Educación	Frecuencia	Porcentaje
Bachiller	**93**	**62,0 %**
Técnico Medio	**35**	**23,3 %**
Titulación Media	**22**	**14,7 %**
Postgrado o Maestría	**0**	**0 %**
Total	**150**	**100,0 %**

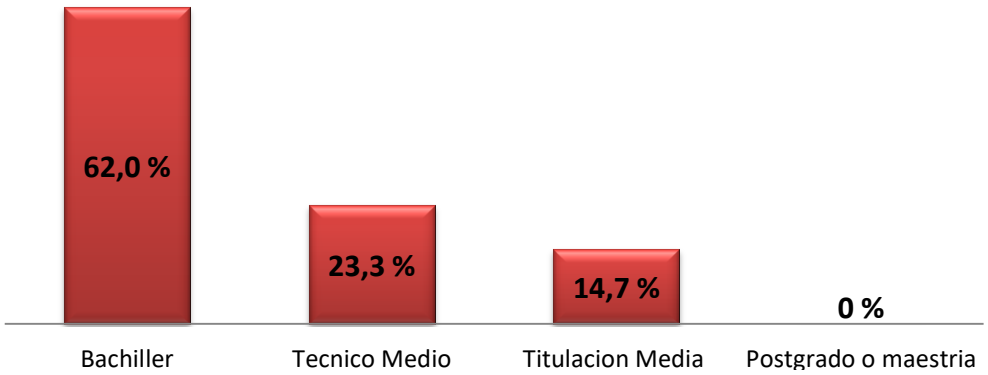


Gráfico 10. Distribución de la muestra según el Nivel de Educación.

Esta variable fue agrupada en 4 categorías las cuales se distribuyen en bachiller, técnico medio, titulación media y postgrado o maestría. Tanto en la tabla Nº23 como en el gráfico

Nº10 se puede observar que los trabajadores con mayor porcentaje se ubican en la categoría de bachiller, representando un 62% conformado por noventa y tres (93) trabajadores, los trabajadores ubicados en la categoría de técnico medio representan un 23,3%, el cual está conformado por treinta y cinco (35) trabajadores, mientras que los trabajadores que alcanzaron la titulación media representan un 14,7% el cual está conformado por veintidós (22) trabajadores, por último cabe resaltar que ninguno de los trabajadores se encuentra dentro de la cuarta categoría.

1.4.1 Correlación ente satisfacción laboral y nivel de educación

Tabla 24. Correlación entre el nivel de estudio y la satisfacción laboral.

		Nivel de educación		
	Escala del promedio de respuestas de la satisfacción.	Bachiller	Técnico Medio	Titulación media
S.L. ALTA	6,82+	8,6%	11,4%	0,0%
	5,58 - 6,81	52,7%	54,3%	90,9%
S.L. BAJA	4,34 - 5,57	19,4%	25,7%	4,5%
	<= 4,33	19,4%	8,6%	4,5%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%

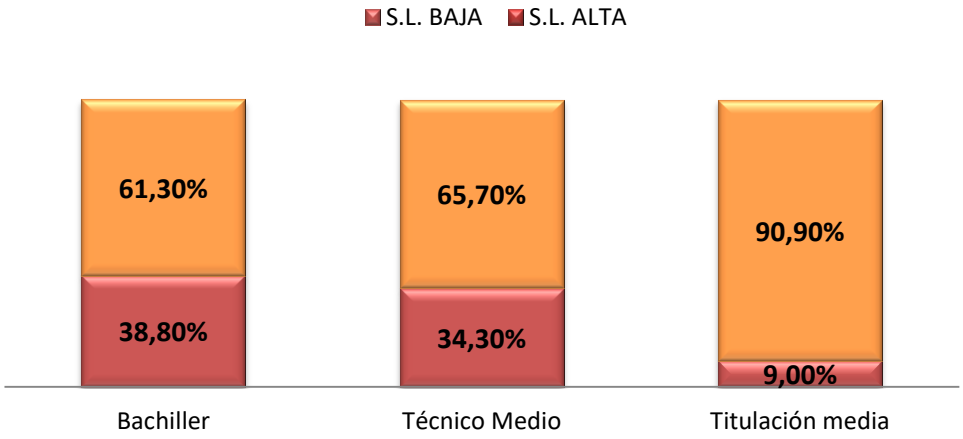


Gráfico 11. Correlación entre el nivel de estudio y la satisfacción laboral.

De acuerdo con la tabla Nº24 y el gráfico Nº11 se puede observar que una mayoría del 61,3% (sumatoria de los porcentajes, dentro del rango de S.L. alta señalados en la tabla Nº24) de los trabajadores con un nivel de bachiller poseen una satisfacción laboral alta, los trabajadores con un nivel de técnico medio también presentan una mayoría del 65,7% con una satisfacción laboral alta y los trabajadores con un nivel de titulación media con un 90,9% representando de igual forma una satisfacción laboral alta. Esto indica que los trabajadores se mantienen satisfechos en la empresa sin importar el nivel de educación que posean, sin embargo a mayor grado de instrucción mayor satisfacción.

1.4.2 Correlación entre compromiso organizacional y nivel de educación alcanzado por los trabajadores de la franquicia

Tabla 25.Correlación entre Compromiso Organizacional y Nivel de educación.

		Nivel de educación		
	Escala del promedio de respuestas del C.O.	Bachiller	Técnico Medio	Titulación Media
C.O. ALTO	2,85 +	11,8%	2,9%	27,3%
	2,49 - 2,84	32,3%	51,4%	36,4%
C.O. BAJO	2,12 - 2,18	38,7%	28,6%	13,6%
	<=2,11	17,2%	17,1%	22,7%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%

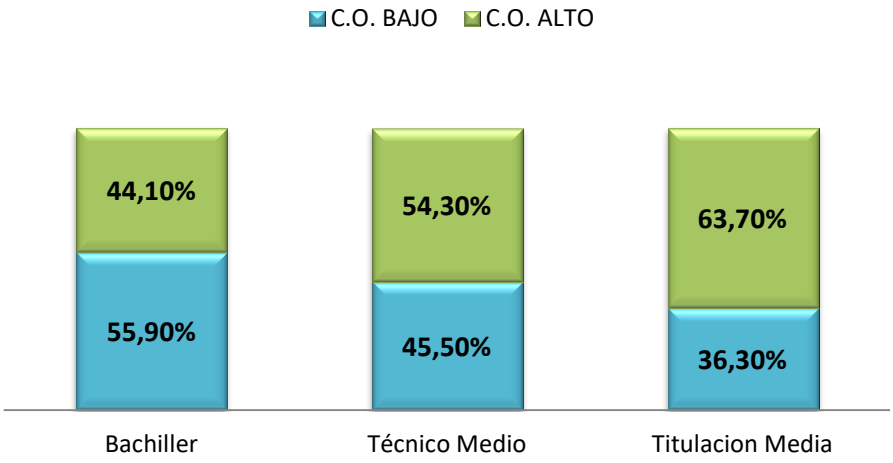


Gráfico 12. Correlación entre compromiso organizacional y nivel de educación.

La tabla Nº25 y gráfico Nº12 muestran la relación que existe entre el compromiso organizacional y el nivel de educación alcanzado por los trabajadores encuestados, siendo estos, “bachiller”, “técnico medio” y “titulación media”. En dicho gráfico se puede observar que de los trabajadores que alcanzaron completar únicamente el bachillerato poseen un compromiso organizacional bajo, con un 55,9% (sumatoria de los porcentajes, dentro del rango de C.O. bajo señalados en la tabla Nº25) y un 44,1% en la zona de compromiso alto, sin embargo se puede concluir que estos trabajadores poseen un compromiso organizacional medio, gracias a que los porcentajes la cercanía de los porcentajes. De igual forma los que lograron completar una carrera técnica, con un 54,3% en la zona de compromiso alto y un 45,5% en la zona de compromiso bajo, compuesto por diecinueve (19) trabajadores del total encuestado poseen un compromiso organizacional medio. Aquellos trabajadores que obtuvieron la titulación media, representados por 63,7%, poseen un compromiso organizacional alto. En conclusión a mayor grado de instrucción alcanzado mayor compromiso organizacional.

1.5 Nivel del cargo

Tabla 26.Distribución de la muestra según la Nivel del cargo.

Jerarquía	Frecuencia	Porcentaje
Empleado	134	89,0 %
Supervisor	8	5,3 %
Directivo	8	5,3 %
Total	150	100,0 %

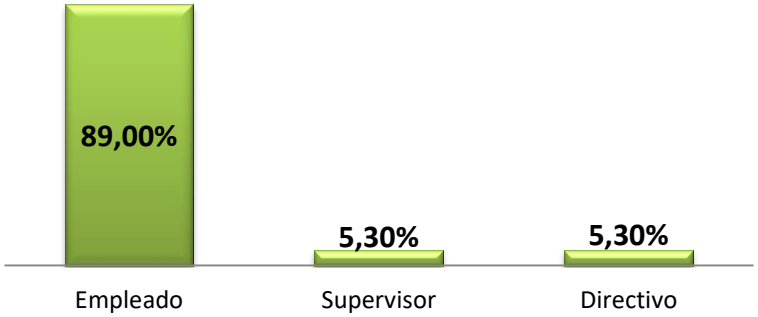


Gráfico 13. Distribución de la muestra según Nivel del cargo.

En la tabla Nº26 y el gráfico Nº13 que corresponden a la distribución de la muestra según el nivel del cargo de cada empleado en la franquicia, se puede observar que de 150 encuestados, 134 trabajadores ejercen un puesto como “empleado” dentro de la organización, esto representa a la mayoría de los trabajadores siendo un 89% del total de los encuestados. Por otra parte en los puestos de “supervisor” solo se observan 8 personas de las 150 encuestadas, lo que representa un 5,3% de la muestra, igualmente se observan los mismos resultados para los puestos como “directivo”.

1.5.1 Correlación entre la satisfacción laboral y la jerarquía de los trabajadores encuestados

Tabla 27.Correlación entre el nivel del cargo y la satisfacción laboral.

		Categorías Jerárquicas		
	Escala del promedio de respuestas de la satisfacción.	Empleado	Supervisor	Directivo
S.L. ALTA	6,82+	6,7%	25,0%	12,5%
	5,58 - 6,81	56,7%	62,5%	87,5%
S.L. BAJA	4,34 - 5,57	20,9%	0,0%	0,0%
	<= 4,33	15,7%	12,5%	0,0%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%

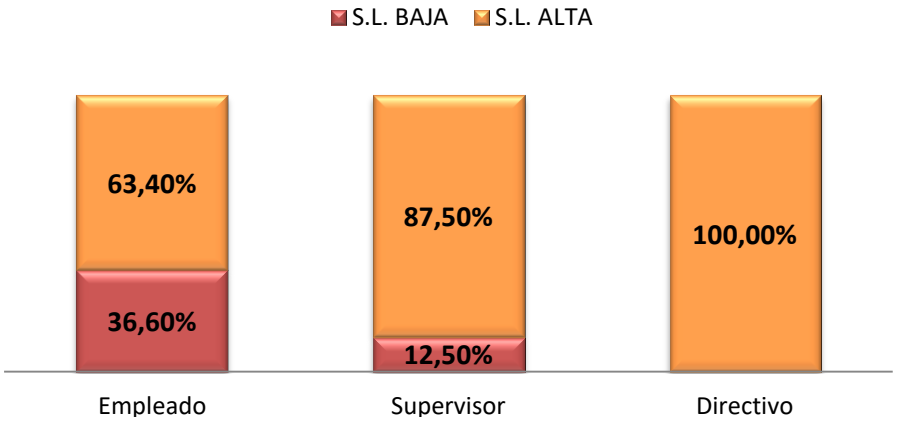


Gráfico 14. Correlación entre el nivel del cargo y la satisfacción laboral.

La tabla Nº27 y el gráfico Nº14 muestran que una mayoría del 63,4% (sumatoria de los porcentajes, dentro del rango de S.L. alta señalados en la tabla Nº27) de los trabajadores con un cargo como empleado, poseen una satisfacción laboral alta. Por otro lado los trabajadores con un cargo como supervisor también tienen una mayoría que representa una satisfacción laboral alta con un 87,5%, y por último un 100% de los trabajadores con un cargo como directivo poseen una satisfacción laboral alta. Esto indica que los trabajadores están

satisfechos con la empresa y que esta satisfacción se incrementa exponencialmente conforme asciende el nivel del cargo de los empleados dentro de la empresa.

1.5.2 Correlación entre compromiso organizacional y nivel del cargo

Tabla 28.Correlación entre compromiso organizacional y nivel del cargo.

		Categorías Jerárquicas		
	Escala del promedio de respuestas del C.O.	Empleado	Supervisor	Directivo
C.O. ALTO	2,85 +	10,4%	12,5%	37,5%
	2,49 - 2,84	37,3%	25,0%	50,0%
C.O. BAJO	2,12 - 2,18	33,6%	50,0%	0,0%
	<=2,11	18,7%	12,5%	12,5%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%

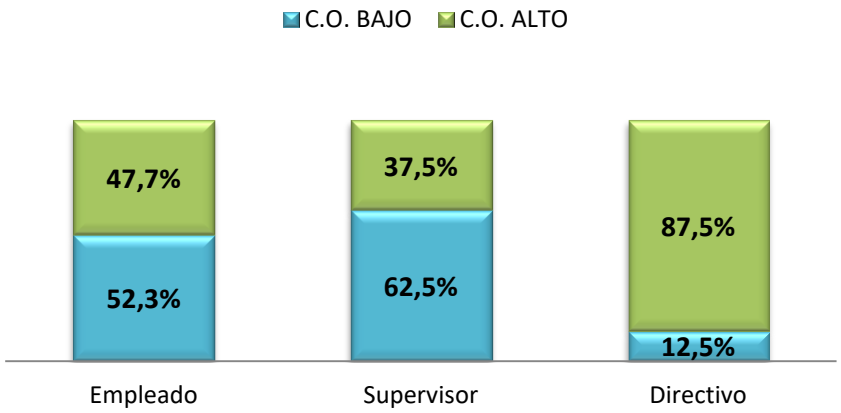


Gráfico 15.Correlación entre compromiso organizacional y el nivel del cargo.

La tabla Nº28 y gráfico Nº15 muestra la relación entre el compromiso organizacional y el nivel del cargo. En dicho gráfico se puede observar que se tomaron en cuenta tres categorías jerárquicas que son, “empleado”, “supervisor” y “directivo”. En el caso de los empleados, con

un 52,3% (sumatoria de los porcentajes, dentro del rango de C.O. bajo señalados en la tabla Nº52) en la zona de compromiso bajo, compuesto por setenta (70) trabajadores, y un 47,7% en la zona de compromiso alto, se puede concluir que estos trabajadores poseen un compromiso organizacional medio gracias a que los porcentajes no son significativos. Para los supervisores, el 62,5%, compuesto por cuatro (4) trabajadores del total de encuestados poseen un compromiso organizacional bajo, mientras que los directivos, el 87,5%, compuesto por siete (7) trabajadores poseen un compromiso organizacional muy alto.

1.6 Modalidad de contratación

Tabla 29.Distribución de la muestra según la Modalidad de contratación.

Situación Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Trabajo sin nómina o con contrato legalizado	8	5,3 %
Eventual por determinación de tarea o realizando una sustitución	0	0 %
Contrato de seis meses o menos	25	16,7 %
Contrato hasta un año	9	6,0 %
Contrato hasta dos años	15	10,0 %
Contrato hasta tres años	0	0 %
Contrato hasta cinco años	0	0 %
Fijo	93	62, 0 %
Total	150	100,0 %

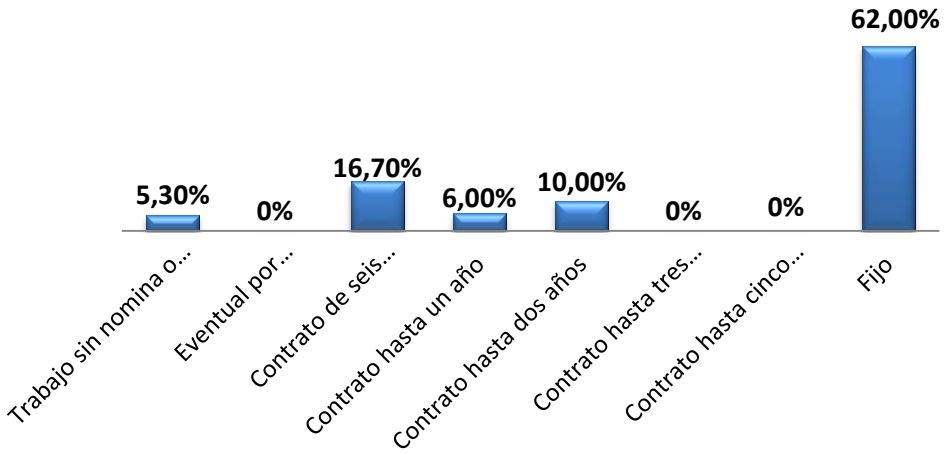


Gráfico 16. Distribución de la muestra según la Modalidad de contratación

En la tabla Nº29 de frecuencias correspondiente a la situación laboral de cada empleado de la franquicia y su respectivo gráfico Nº16, se puede observar que de 150 encuestados, una mayoría de 93 empleados trabaja bajo contrato fijo, esto representa un 62% del total de los encuestados. El resto de los empleados varían entre, contratos por dos años con 15 empleados, lo que representa un 10%; contratos por un año con 9 empleados, lo que representa un 6%; contratos por seis meses o menos con 25 empleados, lo que representa un 16,7%; y por un último 8 empleados de la muestra que trabajan sin nómina o contrato legalizado, lo cual representa un 5,3% de la muestra.

1.6.1 Correlación entre satisfacción laboral y la Modalidad de contratación de los trabajadores

Tabla 30.Correlación entre la Modalidad de contratación y la satisfacción laboral.

		Situación Laboral				
	Escala del promedio de respuestas de la satisfacción.	Trabajo sin nómina o contrato legalizado	Contrato de seis meses o menos	Contrato hasta un año	Contrato hasta dos años	Fijo
S.L. ALTA	6,82+	0,0%	12,0%	11,1%	6,7%	7,5%
	5,58 - 6,81	50,0%	80,0%	55,6%	53,3%	54,8%
S.L. BAJA	4,34 - 5,57	12,5%	0,0%	11,1%	13,3%	25,8%
	<= 4,33	37,5%	8,0%	22,2%	26,7%	11,8%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

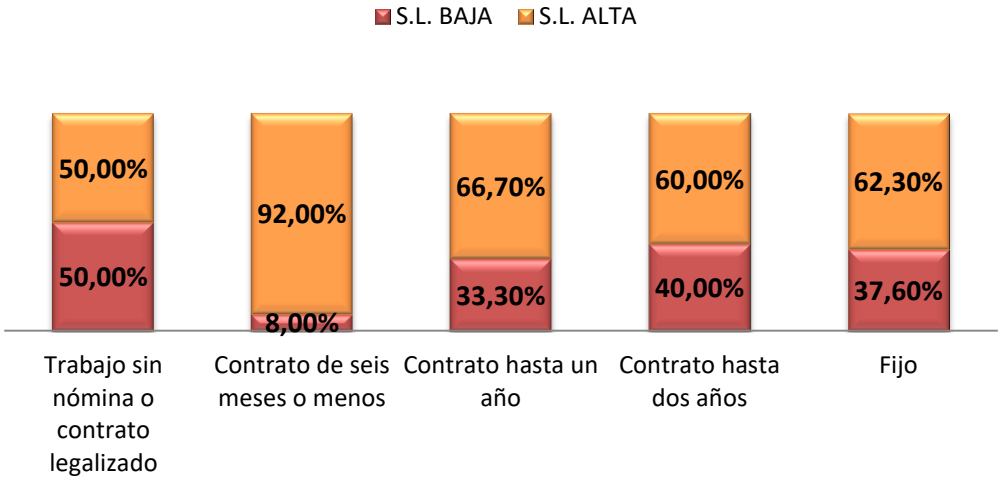


Gráfico 17 . Correlación entre la Modalidad de contratación y la satisfacción laboral.

La tabla Nº30 y el gráfico Nº17 muestran que un 50% de los trabajadores sin nómina o contrato legalizado, poseen una satisfacción laboral alta y el 50% restante una satisfacción laboral baja, por lo que se podría afirmar que en esta categoría existe una satisfacción media ya que estos porcentajes no son significativos. Los trabajadores bajo contrato de seis meses o

menos presentan una satisfacción laboral alta con un 92% (sumatoria de los porcentajes, dentro del rango de S.L. alta señalados en la tabla Nº30), un 66,7% de los trabajadores bajo contrato de un año representan una satisfacción laboral alta, al igual que los que trabajan bajo contrato de dos años con un 60%. Por último los de contrato fijo con un 62,3% poseen una satisfacción laboral alta. Esto indica que los trabajadores están satisfechos con la situación laboral en la que se encuentran y con los diferentes tipos de contrato que se les ofrece, exceptuando los trabajadores sin contrato legalizado ya que estos se encuentran divididos 50/50.

1.6.2 Correlación entre compromiso organizacional y la Modalidad de contratación

Tabla 31. Correlación entre compromiso organizacional y la Modalidad de contratación.

		Situación Laboral				
	Escala del promedio de respuestas del C.O.	**Trabajo sin nómina o contrato legalizado**	**Contrato de 6 meses o menos**	**Contrato hasta 1 año**	**Contrato hasta 2 años**	**Fijo**
C.O. ALTO	**2,85 +**	**37,5%**	**8,0%**	**22,2%**	**0,0%**	**11,8%**
	2,49 - 2,84	**12,5%**	**32,0%**	**44,4%**	**46,7%**	**38,7%**
C.O. BAJO	**2,12 - 2,18**	**37,5%**	**40,0%**	**22,2%**	**40,0%**	**30,1%**
	<=2,11	**12,5%**	**20,0%**	**11,1%**	**13,3%**	**19,4%**
	Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

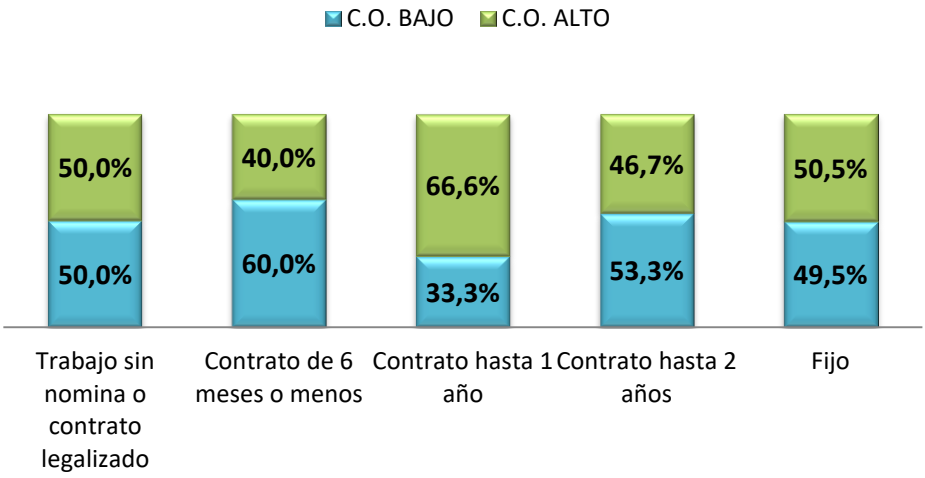


Gráfico 18. Correlación entre compromiso organizacional y la Modalidad de contratación.

La tabla Nº31 y gráfico Nº18 muestran la relación que existe entre el compromiso organizacional y situación laboral de los trabajadores encuestados. En dicho gráfico se puede observar que se categorizó la situación laboral de los trabajadores encuestados de la siguiente forma, "Trabajo sin nómina o contrato legalizado", "contrato de 6 meses o menos", "contrato hasta 1 año", "contrato hasta 2 años" y "fijo". Los trabajadores ubicados en la primera categoría poseen un compromiso organizacional medio ya que de su 100%, 50%, compuesto por cuatro (4) trabajadores del total encuestado están en el rango del compromiso alto y el 50% restante en el rango del compromiso bajo. Los trabajadores que se encuentran en un contrato de 6 meses o menos, poseen un compromiso organizacional bajo, representados por 60% (sumatoria de los porcentajes, dentro del rango de C.O. bajo señalados en la tabla Nº31), compuesto por quince (15) trabajadores del total encuestado, por el contrario los trabajadores pertenecientes a la tercera categoría poseen un compromiso organizacional muy alto, representados por 66,6%, compuesto por seis (6) trabajadores. Los trabajadores que se encuentran en la cuarta categoría poseen un compromiso organizacional medio debido a que los porcentajes no son significativos, representados por 53,3% en la zona de compromiso bajo, compuesto por ocho (8) trabajadores y un 46,7% en la zona de compromiso alto. Por último, aquellos trabajadores que son fijos poseen un compromiso organizacional medio, representados por 50,5% en la zona de compromiso alto, compuesto por cuarenta y siete (47) trabajadores y un 49,5% en la zona de compromiso bajo, En conclusión los trabajadores con más compromiso organizacional son aquellos que poseen contrato hasta un año.

1.7 Jornada laboral

Tabla 32.Distribución de la muestra según el tipo de horario.

Tipo de horario	Frecuencia	Porcentaje
Jornada partida fija	11	7,3 %
Horario flexible y/o irregular	21	14 %
Turnos fijos	63	42,0 %
Turnos rotativos	55	36,7 %
Total	150	100,0 %

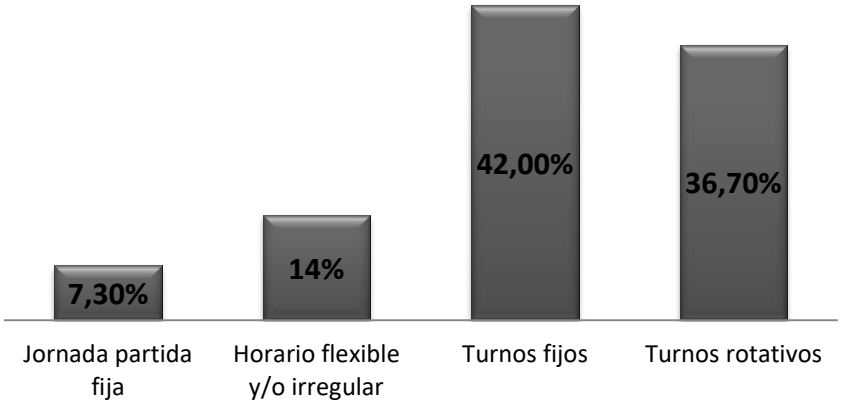


Gráfico 19. Distribución de la muestra según el tipo de horario.

Con respecto a la distribución de la muestra según el tipo de horario, se puede observar en la tabla Nº32 y gráfico Nº19 que en la franquicia predominan los empleados que trabajan en horarios de turnos fijos ya que de la muestra de 150 encuestados, 63 de ellos trabajan en turnos fijos, representando así un 42%. Sin embargo existen 55 empleados que trabajan en turnos rotativos, lo que representa un 36% de la muestra, y el resto se distribuyen entre un horario flexible con 21 empleados y jornadas de partida fija con 11 empleados, representando un 14% y un 7,3% respectivamente.

1.7.1 Correlación entre la satisfacción laboral y el tipo de jornada laboral

Tabla 33. Correlación entre la jornada de trabajo y la satisfacción laboral.

		Jornada laboral			
	Escala del promedio de respuestas de la satisfacción.	Jornada partida fija	Horario flexible y/o irregular	Turnos fijos	Turnos rotativos
S.L. ALTA	6,82+	9,1%	14,3%	4,8%	9,1%
	5,58 - 6,81	63,6%	61,9%	55,6%	60,0%
S.L. BAJA	4,34 - 5,57	9,1%	19,0%	23,8%	14,5%
	<= 4,33	18,2%	4,8%	15,9%	16,4%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

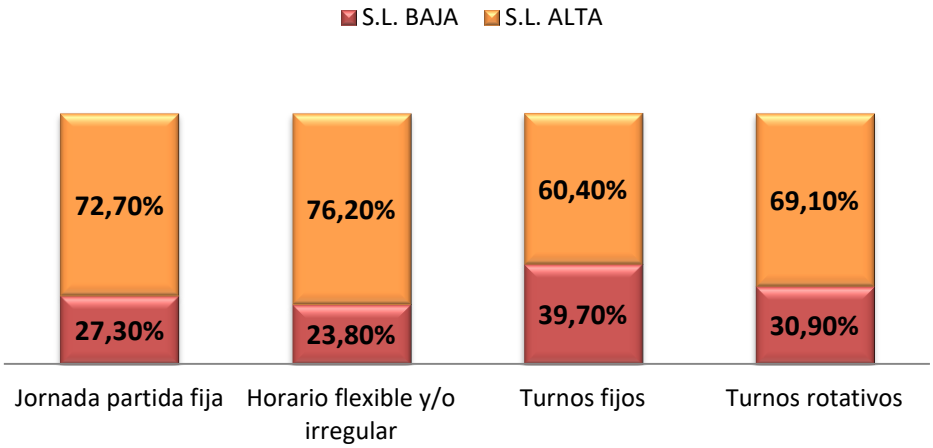


Gráfico 20. Correlación entre la jornada de trabajo y la satisfacción laboral.

En la tabla Nº33 y el gráfico Nº20 se muestra que una mayoría del 72,7%(sumatoria de los porcentajes, dentro del rango de S.L. alta señalados en la tabla Nº33) de los trabajadores por jornada partida fija, poseen una satisfacción laboral alta. Por otro lado los trabajadores bajo un horario flexible representados por un 76,2% tienen una satisfacción laboral alta. Un 60,4% de los trabajadores con turnos fijos poseen una satisfacción laboral alta, al igual que los de turnos rotativos con un 69,1%. Esto indica que los trabajadores están satisfechos con la empresa y las jornadas de trabajo bajo las cuales se desempeñan

1.7.2 Correlación entre el compromiso organizacional y el tipo de jornada laboral

Tabla 34. Correlación entre el compromiso organización y el tipo de jornada laboral.

		Jornada laboral			
	Escala del promedio de respuestas del C.O.	Jornada partida fija	Horario flexible y/o irregular	Turnos fijos	Turnos rotativos
C.O. ALTO	2,85 +	0,0%	19,0%	11,1%	12,7%
	2,49 - 2,84	27,3%	42,9%	39,7%	34,5%
C.O. BAJO	2,12 - 2,18	36,4%	28,6%	33,3%	32,7%
	<=2,11	36,4%	9,5%	15,9%	20,0%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

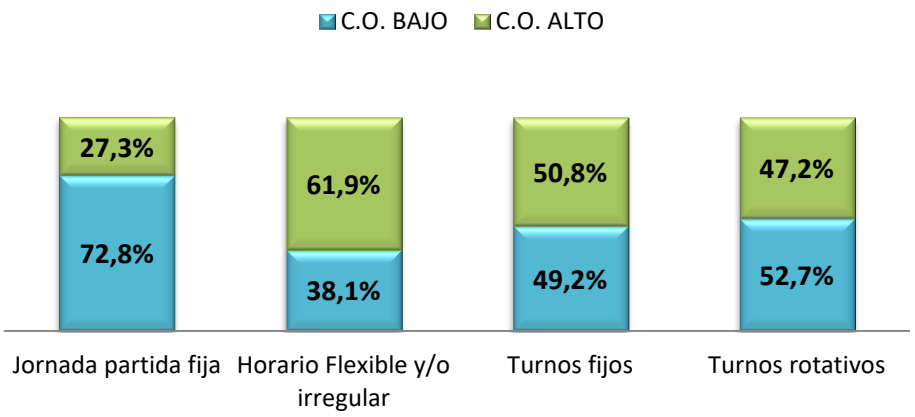


Gráfico 21. Correlación entre el compromiso organización y el tipo de jornada laboral.

En la tabla Nº34 y gráfico Nº21 se muestra la relación que existe entre el compromiso organizacional y el tipo de jornada que tienen los trabajadores encuestados. Se puede observar que existen cuatro (4) categorías, “jornada partida fija”, “horario flexible y/o irregular”, “turnos fijos”, y “turnos rotativos”. Los trabajadores que poseen un compromiso organizacional bajo, son aquellos ubicados en la primera categoría, representados por 72,8% (sumatoria de los porcentajes, dentro del rango de C.O. bajo señalados en la tabla Nº34),

compuesto por ocho (8) trabajadores del total encuestado y los pertenecientes a la última categoría, representados por 52,7%, compuesto por veintinueve (29) trabajadores. Los trabajadores con horario flexible y/o irregular están representados por 61,9%, compuesto por trece (13) trabajadores, al igual que aquellos que poseen turnos fijos, representados por 50,8%, compuesto por treinta y dos (32) trabajadores del total de encuestados. En conclusión los trabajadores con mayor compromiso organizacional son aquellos que poseen un horario flexible y/o irregular.

1.8 Cantidad de horas trabajadas

Tabla 35. Distribución de la muestra según la cantidad de horas semanales invertidas en el trabajo.

Cantidad de horas	Frecuencia	Porcentaje
30	96	64,0%
35	19	12,7%
40	27	18,0%
45	8	5,3%
Total	150	100%

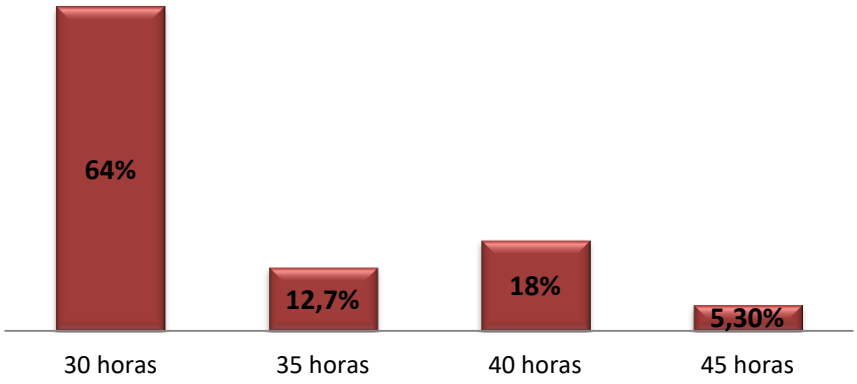


Gráfico 22. Distribución de la muestra según la cantidad de horas semanales invertidas en el trabajo.

Con respecto a la distribución de la muestra según la cantidad de horas semanales invertidas en el trabajo, se puede observar en la tabla Nº35 y gráfico Nº22 que en la franquicia

predominan los empleados que trabajan treinta (30) horas semanales, ya que de la muestra de 150 encuestados, noventa y seis (96) invierten semanalmente esta cantidad de horas, representando así un 64% de todos los encuestados. Los trabajadores que invierten treinta y cinco (35) horas semanales al trabajo están representados por 12,7%, compuesto por diecinueve (19) del total encuestado, los que invierten cuarenta (40) horas semanales están representados por 18%, compuesto por veintisiete (27) trabajadores. Por último, los trabajadores que invierten cuarenta y cinco (45) horas semanales están representados por 5,3%, compuesto por ocho (8) del total encuestado.

1.8.1 Correlación entre las horas semanales dedicadas al trabajo y la satisfacción laboral.

Tabla 36. Correlación entre las horas semanales dedicadas al trabajo y la satisfacción laboral.

		Rango de horas semanales dedicadas al trabajo		
	Escala del promedio de respuestas de la satisfacción.	29-33	34-38	39+
S.L. ALTA	6,82+	6,3%	10,5%	11,4%
	5,58 - 6,81	56,3%	57,9%	65,7%
S.L. BAJA	4,34 - 5,57	21,9%	26,3%	5,7%
	<= 4,33	15,6%	5,3%	17,1%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%

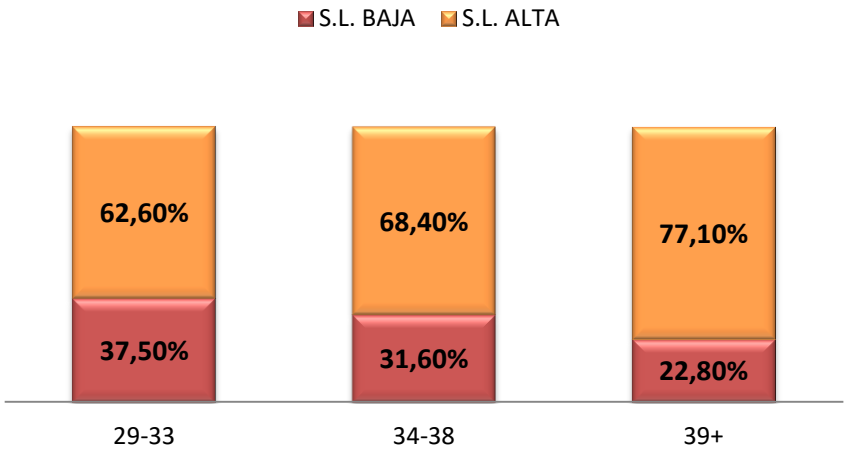


Gráfico 23. Correlación entre las horas semanales dedicadas al trabajo y la satisfacción laboral.

De acuerdo con la tabla Nº36 y el gráfico Nº23 se puede observar que una mayoría del 62,6% (sumatoria de los porcentajes, dentro del rango de S.L. alta señalados en la tabla Nº36) de los trabajadores que laboran entre 29 y 33 horas semanales poseen una satisfacción laboral alta, al igual que aquellos que trabajan entre 34 y 38 horas semanales, representados por 68,4%. Por último los trabajadores que laboran 39 horas o más también poseen una satisfacción laboral alta, representados por un 77,1%. Esto indica que los trabajadores en general se mantienen satisfechos tanto con la empresa como con la cantidad de horas semanales que le dedican al trabajando.

1.8.2 Correlación entre el compromiso organizacional y las horas semanales dedicadas al trabajo

Tabla 37. Correlación entre el compromiso organizacional y las horas semanales de trabajo.

		Rango de horas dedicadas al trabajo		
	Escala del promedio de respuestas del C.O.	29-33	34-38	39+
C.O. ALTO	2,85 +	17,7%	26,3%	14,3%
	2,49 - 2,84	33,3%	47,4%	42,9%
C.O. BAJO	2,12 - 2,18	37,5%	15,8%	28,6%
	<=2,11	17,7%	26,3%	14,3%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%

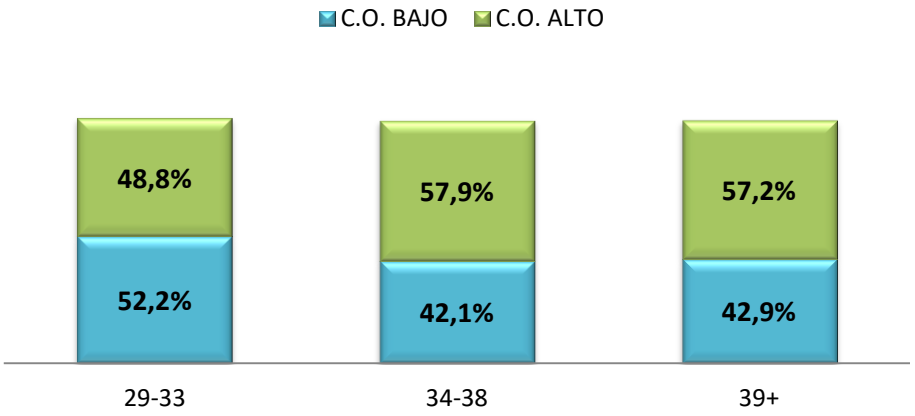


Gráfico 24. Correlación entre el compromiso organizacional y las horas semanales de trabajo.

La tabla Nº37 y gráfico Nº24 reflejan la relación entre el compromiso organizacional y la cantidad de horas semanales invertidas en el trabajo por los trabajadores encuestados. En el gráfico se puede observar que se definieron tres categorías de horas semanales invertidas por los trabajadores en la franquicia, donde los trabajadores de la primera categoría poseen un compromiso organizacional bajo representados por 52,2% (sumatoria de los porcentajes,

dentro del rango de C.O. bajo señalados en la tabla Nº37), compuesto por cincuenta y tres (53) trabajadores del total encuestado. A diferencia de los que trabajan de 34 a 38 horas semanales que poseen un compromiso organizacional alto, representado por 57,9%, compuesto por once (11) trabajadores. Por último los que trabajan 39 horas o más, también poseen un compromiso organizacional alto, representado por 57,2%, compuesto por veinte (20) trabajadores del total encuestado. En conclusión, a mayor cantidad de horas semanales dedicadas al trabajo, mayor compromiso organizacional.

1.9 Ocupación

Tabla 38. Distribución de la muestra según su ocupación.

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Cocina	28	18,7 %
Caja	36	24,0 %
Auto Mac	25	16,7 %
Centro de Postre	21	14,0 %
Mac Café	20	13,3 %
Lobby	20	13,3 %
Total	150	100,0 %

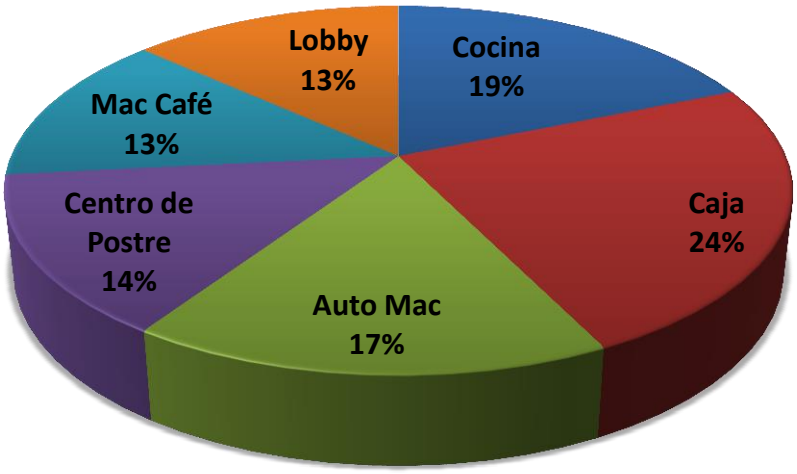


Gráfico 25. Distribución de la muestra según su ocupación.

Se puede observar con respecto a la ocupación de cada empleado que la distribución en la franquicia es bastante equilibrada, según la tabla Nº38 de frecuencias y los porcentajes mostrados en el gráfico Nº25, los empleados se encuentran distribuidos de la siguiente manera en las diversas áreas: En Cocina 28 empleados lo que representa un 18,7%, en Caja 36 empleados lo que representa un 24%, en Auto Mac 25 empleados lo cual representa un 16,7%, en el Centro de Postres 21 empleados siendo estos un 14%, en el Mac Café 20 empleados representando un 13,3%, y por último en el Lobby igualmente 20 empleados representando el 13,3% restando de la muestra.

1.9.1 Correlación entre la satisfacción laboral y la ocupación de los trabajadores de la franquicia.

Tabla 39. Correlación entre el área de ocupación y la satisfacción laboral.

		Ocupación					
	Escala del promedio de respuestas de la satisfacción.	Cocina	Caja	Auto	Postre	Mac Café	Lobby
S.L. ALTA	6,82+	14,3%	5,6%	4,0%	14,3%	10,0%	0,0%
	5,58 - 6,81	46,4%	55,6%	72,0%	66,7%	60,0%	55,0%
S.L. BAJA	4,34 - 5,57	25,0%	16,7%	12,0%	9,5%	25,0%	25,0%
	<= 4,33	14,3%	22,2%	12,0%	9,5%	5,0%	20,0%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

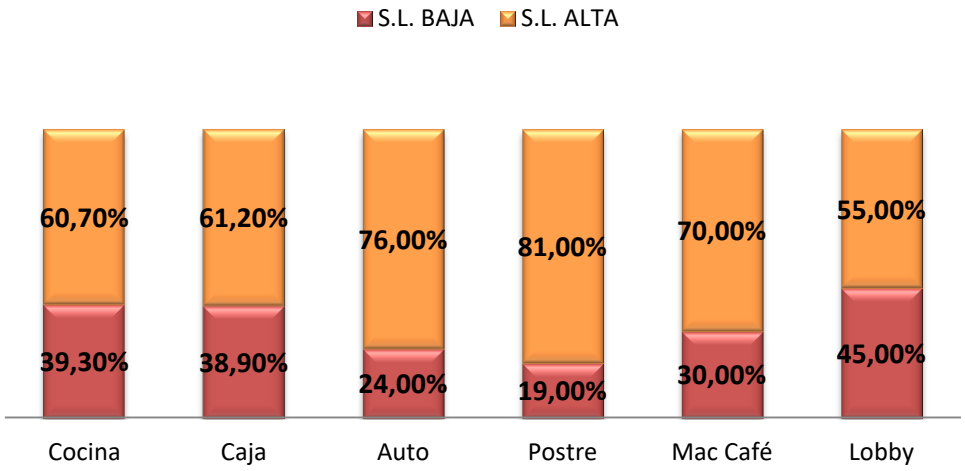


Gráfico 26. Correlación entre el área de ocupación y la satisfacción laboral.

Se puede observar en la tabla Nº39 y el gráfico Nº26 que una mayoría del 60,7% (sumatoria de los porcentajes, dentro del rango de S.L. alta señalados en la tabla Nº39) de los trabajadores de cocina, poseen una satisfacción laboral alta, por otra lado los trabajadores de caja también tienen una mayoría que representa una satisfacción laboral alta con un 61,2%. Los trabajadores del auto-Mac tienen una satisfacción laboral alta representada por 76%. Los

que trabajan en el centro de postres tienen una satisfacción laboral alta con un 81%, en Mac-café y en lobby con un 70% y 55% respectivamente también poseen una satisfacción laboral alta. Esto indica que los trabajadores están satisfechos indistintamente del área de ocupación que tengan en la empresa.

1.9. 2 Correlación entre Compromiso organizacional y la ocupación de los trabajadores de la franquicia.

Tabla 40. Correlación entre Compromiso organizacional y la ocupación de cada empleado.

		Ocupación					
	Escala del promedio de respuestas del C.O.	Cocina	Caja	Auto Mac	Piensa dulce	Mac Café	Lobby
C.O. ALTO	2,85 +	14,3%	11,1%	24,0%	4,8%	10,0%	5,0%
	2,49 - 2,84	42,9%	30,6%	32,0%	61,6%	30,0%	30,0%
C.O. BAJO	2,12 - 2,18	32,1%	27,8%	28,0%	23,8%	45,0%	45,0%
	<=2,11	10,7%	30,6%	16,0%	9,5%	15,0%	20,0%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

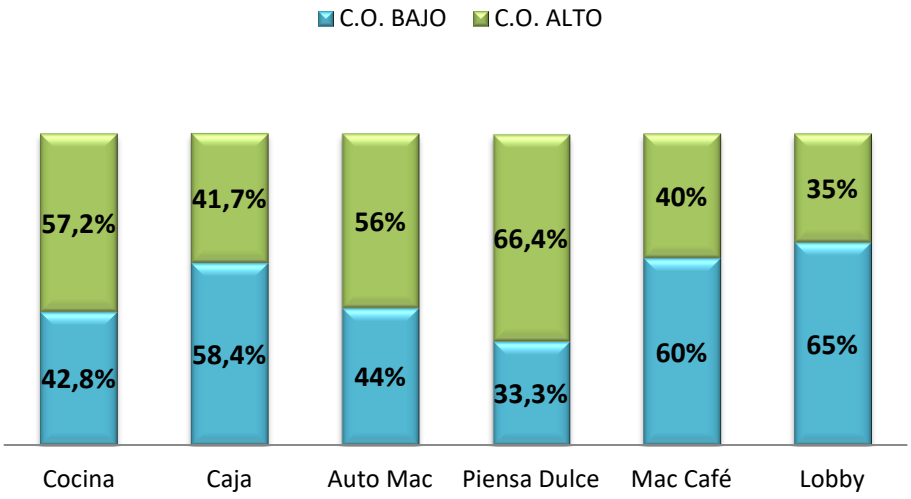


Gráfico 27. Correlación entre Compromiso organizacional y la ocupación de cada empleado.

La tabla Nº40 y gráfico Nº27 muestran la relación entre el compromiso organizacional y la ocupación de los trabajadores encuestados. En el gráfico se puede observar que la ocupación de cada trabajador se distribuye de la siguiente forma: “cocina”, “caja”, “auto Mac”, “Piensa Dulce o centro de postre”, “Mac café” y “lobby”. Los trabajadores que pasan más tiempo en la cocina poseen un compromiso organizacional alto, representado por 57,2%, (sumatoria de los porcentajes, dentro del rango de C.O. alto señalados en la tabla Nº40) compuesto por dieciséis (16) del total encuestado, a diferencia de los que destinan el mayor tiempo a atender en caja, los cuales poseen un compromiso organizacional bajo, representado por 58,4%, compuesto por veintiún (21) trabajadores. Los que se ubican en la tercera categoría poseen un compromiso organizacional alto, representado por un 56%, compuesto por catorce (14) trabajadores, al igual que los del centro de postre, representados por 66,4%, compuesto por catorce (14) trabajadores del total encuestado. Tanto los trabajadores del Mac café como los que se encargan del orden y limpieza del lobby poseen un compromiso organizacional bajo, representado respectivamente por 60%, compuesto por doce (12) trabajadores y 65%, compuesto por trece (13) trabajadores del total encuestado.

1.10 Categoría laboral

Tabla 41. Distribución de la muestra según su Categoría de la muestra dentro de la franquicia.

Categoría Jerárquica	Frecuencia	Porcentaje
Crew Básico	**44**	**29,3 %**
Crew Avanzado	**38**	**25,3 %**
Crew Experto	**34**	**22,7 %**
Entrenador	**18**	**12,0 %**
Gerente	**16**	**10,7 %**
Total	**150**	**100,0 %**

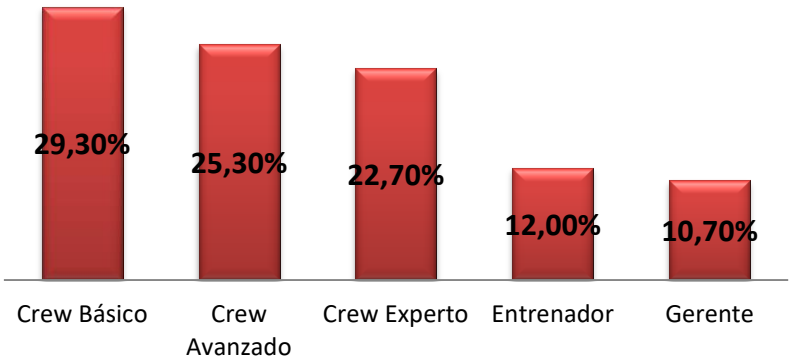


Gráfico 28. Distribución de la muestra según su Categoría de la muestra dentro de la franquicia.

En la tabla Nº41 y gráfico Nº28 se muestra la frecuencia de la categoría de los trabajadores dentro de la franquicia, donde se puede observar que un 29,3% de la muestra pertenece a la categoría “Crew Básico” lo cual equivale a 44 empleados. Por otra parte el resto de los empleados se distribuyen de la siguiente manera: un 25,3% en “Crew Avanzado” compuesto por 38 empleados en dicha categoría, un 22,7% en la categoría de “Crew Experto” lo que equivale a 34 empleados de la muestra, un 12% trabajan como “Entrenadores”, lo que equivale a 18 empleados del total encuestado, y por último un 10,7% que representa a 16 empleados que ejercen el cargo de “Gerentes” en la franquicia.

1.10.1 Correlación entre la satisfacción laboral y la categoría de los trabajadores en la franquicia

Tabla 42. Correlación entre la categoría laboral y la satisfacción laboral.

		Escala de categoría laboral				
	Escala del promedio de respuestas de la satisfacción.	Crew básico	Crew avanzado	Crew experto	Entrenador	Gerente
S.L. ALTA	6,82+	6,8%	2,6%	8,8%	11,1%	18,8%
	5,58 - 6,81	54,5%	55,3%	55,9%	66,7%	75,0%
S.L. BAJA	4,34 - 5,57	11,4%	23,7%	29,4%	22,2%	0,0%
	<= 4,33	27,3%	18,4%	5,9%	0,0%	6,3%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

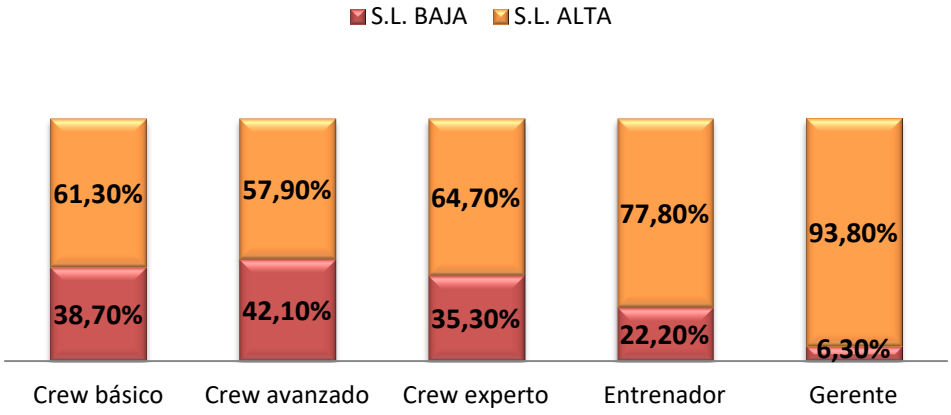


Gráfico 29. Correlación entre la categoría laboral y la satisfacción laboral.

De acuerdo con la tabla Nº42 y el gráfico Nº29 se puede observar que una mayoría de 61,3% (sumatoria de los porcentajes, dentro del rango de S.L. alta señalados en la tabla Nº42) de los trabajadores que pertenecen a la categoría de “crew básico” poseen una satisfacción laboral alta. Los trabajadores que pertenecen a la categoría de “crew avanzado” también poseen una satisfacción laboral alta, representados por 57,9%, de igual forma los trabajadores

que pertenecen a la categoría de “crew experto” con un 64,7%. Los “entrenadores” con un 78,8% y los “gerentes” con un 93,8% poseen una satisfacción laboral alta. Esto indica que los trabajadores se mantienen satisfechos a través de los distintos cargos que puedan desempeñar en la empresa.

1.10.2 Correlación entre el compromiso organizacional y la categoría de los trabajadores dentro de la franquicia

Tabla 43.Correlación entre el compromiso organizacional y la categoría de los trabajadores dentro de la franquicia.

		Categoría				
	Escala del promedio de respuestas del C.O.	Crew básico	Crew avanzado	Crew experto	Entrenador	Gerente
C.O. ALTO	2,85 +	11,4%	13,2%	2,9%	22,9%	18,8%
	2,49 - 2,84	31,8%	42,1%	26,5%	55,6%	43,8%
C.O. BAJO	2,12 - 2,18	43,2%	21,1%	47,1%	5,6%	31,3%
	<=2,11	13,6%	23,7%	23,5%	16,7%	6,3%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

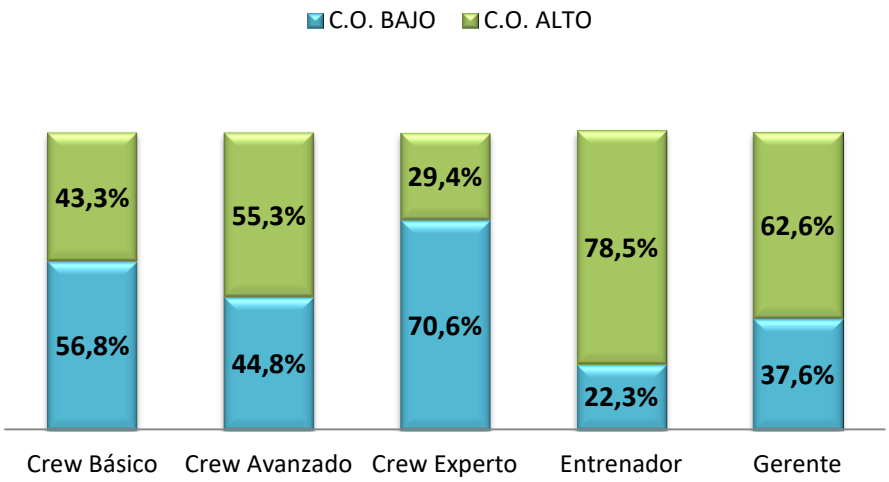


Gráfico 30. Correlación entre el compromiso organizacional y la categoría de los trabajadores dentro de la franquicia.

En la tabla Nº43 y gráfico Nº30 se evidencia la relación entre el compromiso organizacional y la categoría a la que pertenecen los trabadores encuestados dentro de la franquicia. En dicho gráfico se puede observar que las categorías van desde "crew básico" hasta "gerente", donde los trabajadores pertenecientes a la primera categoría poseen un compromiso organizacional bajo, representados por 56,8% (sumatoria de los porcentajes, dentro del rango de C.O. bajo señalados en la tabla Nº43), compuesto por, veinticinco (25) trabajadores del total encuestado. A diferencia de los de la segunda categoría, que poseen un compromiso alto representado por 55,3%, compuesto por, veintiún (21) trabajadores del total. Aquellos en la categoría de "crew experto" poseen un compromiso organizacional bajo, representado por 70,6%, compuesto por, veinticuatro (24) trabajadores del total encuestado. En las categorías de "entrenador" y "gerente" los trabajadores poseen un compromiso organizacional alto, representado por 78,5%, lo que se traduce en catorce (14) trabajadores y 62,6%, compuesto por diez (10) trabajadores del total de encuestados.

2. Estadística descriptiva de la satisfacción laboral y sus dimensiones

Con la finalidad de obtener el nivel general de la satisfacción laboral que existe en los trabajadores encuestados de la franquicia de comida rápida, se determinó el valor de dicha variable para cada uno de los trabajadores, donde el menor valor del instrumento utilizado fue uno (1), y el mayor valor fue de siete (7). Se especificó el rango de opción para cada una de las respuestas, obteniendo siete (7) niveles, donde: el nivel uno (1) representa trabajadores "muy insatisfechos", dos (2) trabajadores "bastante insatisfechos", tres (3) trabajadores "algo insatisfechos", cuatro (4) trabajadores "indiferentes", cinco (5) trabajadores "algo satisfechos", seis (6) trabajadores "bastante satisfechos" y por último, siete (7) trabajadores "muy satisfechos"

Tabla 44. Rango de opciones de respuestas de la satisfacción laboral.

Nivel de satisfacción	Rango
Muy insatisfecho	**1- 1,9**
Bastante insatisfecho	**2- 2,9**
Algo insatisfecho	**3- 3,9**
Indiferente	**4- 4,9**
Algo satisfecho	**5- 5,9**
Bastante satisfecho	**6- 6,9**
Muy satisfecho	**7**

La tabla Nº45 y gráfico Nº31 expresan los datos del estadístico descriptivo que se obtuvieron para la variable Satisfacción laboral y cada una de sus dimensiones, donde la satisfacción laboral general está representada por una media de 5,57, lo que de acuerdo a la tabla anterior indica que los trabajadores están algo satisfechos.

Tabla 45. Media de la satisfacción laboral y sus dimensiones.

	Media	Mediana	Desviación estándar	N
Satisfacción laboral	5,57	5,91	1,241	150
Satisfacción con la supervisión	5,48	6,00	1,399	150
Satisfacción con el ambiente	5,59	6,00	1,490	150
Satisfacción con las prestaciones	5,79	6,00	1,255	150

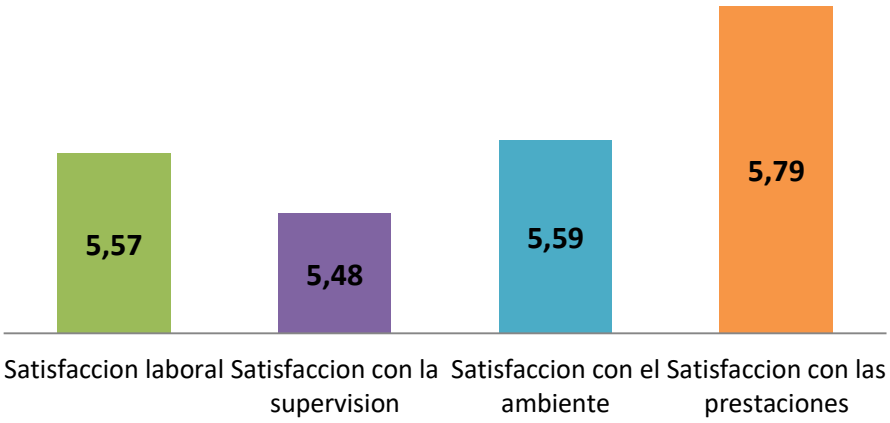


Gráfico 31. Media de la satisfacción laboral y sus dimensiones.

El gráfico Nº31 permite observar el comportamiento de las tres (3) dimensiones de la satisfacción laboral, donde la satisfacción con las prestaciones está representada por la media más alta, siendo esta de 5,79 sobre 7 lo que refleja la tendencia de los trabajadores de la franquicia a sentirse a gusto con el grado en que la empresa cumple con las disposiciones, las

leyes laborales y la forma en la que se llevan a cabo las negociaciones. Luego le sigue la satisfacción con el ambiente, con una media de 5,59 lo cual demuestra que los trabajadores están algo satisfechos con el espacio físico en el que laboran. Por último, se encuentra la satisfacción con los supervisores, representada por una media de 5,48 lo que significa que los trabajadores están algo satisfechos con la relación que mantienen con los supervisores, la frecuencia con la que son supervisados, y la forma en la que son juzgadas sus tareas.

3. Estadística descriptiva del compromiso organizacional y sus dimensiones

Según Contreras y Lujano, 1999 (c.p. De Gouveia y Rivero, 2011) las definiciones de compromiso organizacional pueden ser definidas en tres (3) niveles, tales como: nivel bajo, medio y alto.

Nivel bajo: El presente nivel indica que la relación del trabajador con la organización es desfavorable y poco intensa, por lo que dicho trabajador no se siente obligado y tampoco asocia ningún costo relacionado a desvinculase de la organización. (Contreras y Lujano, 1999, c.p. De Gouveia y Rivero, 2011).

Nivel medio: El presente nivel indica que la relación del trabajador con la organización es favorable, por lo que se siente obligado y percibe un costo relacionado a desvincularse de la misma (Contreras y Lujano, 1999, c.p. De Gouveia y Rivero, 2011).

Nivel alto: El presente nivel indica que la relación de compromiso del trabajador con la organización es altamente favorable e intensa, por lo que el costo asociado a desvincularse de la organización es muy significativo (Contreras y Lujano, 1999, c.p. De Gouveia y Rivero, 2011).

Con la finalidad de obtener el grado de compromiso organizacional que existe en los trabajadores encuestados de la franquicia de comida rápida, se determinó el valor de dicha variable para cada uno de los niveles, donde el menor valor del instrumento utilizado fue uno (1), y el mayor valor fue de cuatro (4). Se especificó el rango de opción para cada una de las respuestas, obteniendo tres (3) niveles, donde: el nivel uno (1) representa trabajadores con “compromiso bajo”, dos (2) trabajadores con “compromiso medio”, y tres (3) trabajadores con “compromiso alto”.

Tabla 46. Rango de opciones de respuesta del compromiso organizacional.

Nivel de compromiso organizacional	Rango
Bajo	**1- 2**
Medio	**2,1 – 3**
Alto	**3,1 – 4**

La tabla Nº47 y gráfico Nº32 expresan los datos del estadístico descriptivo que se obtuvieron para la variable Compromiso Organizacional y cada una de sus dimensiones, donde el compromiso general está representado por una media de 2,50, lo que de acuerdo a la tabla anterior indica que los trabajadores poseen un compromiso organizacional medio.

Tabla 47. Media del compromiso organizacional y sus dimensiones.

	Media	**Mediana**	**Desviación estándar**	**N**
Compromiso organizacional	2,50	2,44	0,362	150
Compromiso afectivo	2,30	2,33	0,560	150
Compromiso de continuidad	2,51	2,50	0,425	150
Compromiso normativo	2,62	2,70	0,475	150

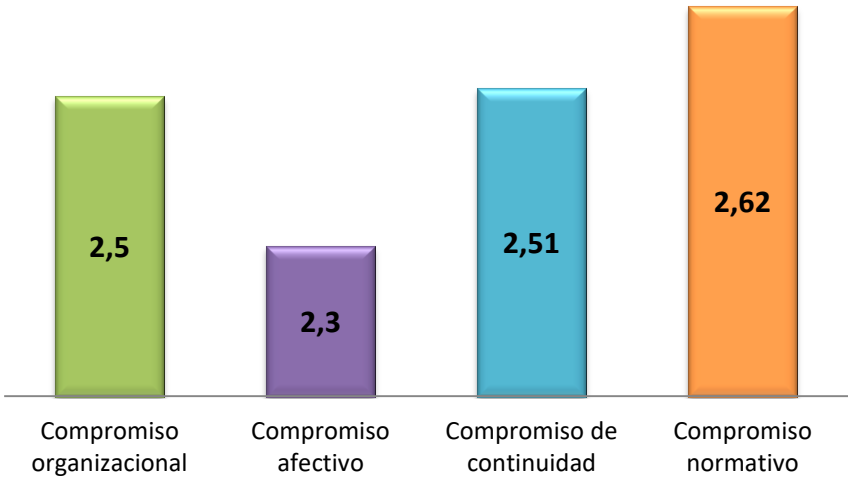


Gráfico 32. Media del compromiso organizacional y sus dimensiones.

El gráfico Nº32 permite observar el comportamiento de las tres (3) dimensiones del compromiso organizacional, donde el compromiso normativo está representado por una media de 2,62 sobre 4, siendo esta la más alta de todas las dimensiones, reflejando la tendencia de los trabajadores a sentirse medianamente comprometidos con su permanencia en la corporación. Luego está el compromiso de continuidad representado por una media de 2,51, la cual refleja que los trabajadores se sienten medianamente atados a la organización ya que consideran que el esfuerzo y tiempo invertido en la misma no representa tanto al momento de la desvinculación. Por último el compromiso afectivo con una media de 2,3 lo que indica que los trabajadores medianamente generan vínculos emocionales con la corporación. De acuerdo a lo anterior se puede afirmar que una de las formas como la franquicia mantiene a sus trabajadores es a través de los diversos beneficios que le otorga, ya que el recibirlos les genera un sentimiento de obligación de permanencia como forma de retribuirle a la organización los beneficios brindados.

4. Análisis correlacional entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional

Con la finalidad de dar respuesta a los objetivos de la presente investigación, se estimó la correlación entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la satisfacción laboral. Para esto se realizó la prueba de Chi Cuadrado la cual se utiliza para analizar la relación y asociación entre dos variables.

4.1. Satisfacción Laboral con compromiso organizacional

Tabla 48. Correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	8,648[a]	9	,470
Razón de verosimilitud	10,564	9	,307
Asociación lineal por lineal	3,265	1	,071
N de casos válidos	150		

a. 7 casillas (43,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,44.

Como se puede observar en la tabla Nº48, la prueba de Chi Cuadrado arroja un valor de 8,648 con una significación asintótica bilateral de 0,470, debido a esto se rechaza la hipótesis alternativa (Hi) ya que el resultado es mayor al error esperado de 0,05 y por esta razón se acepta la hipótesis nula (Ho), y con esto se afirma que el compromiso organizacional y la satisfacción laboral son independientes y no se relacionan entre sí. Por lo que la satisfacción que sienten los trabajadores encuestados con la franquicia, no tiene influencia en el compromiso que puedan o no sentir los trabajadores.

4.2. Satisfacción laboral y compromiso afectivo

Tabla 49. Correlación ente Satisfacción laboral y Compromiso afectivo. Prueba de Chi Cuadrado.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,255[a]	9	,084
Razón de verosimilitud	17,738	9	,038
Asociación lineal por lineal	,642	1	,423
N de casos válidos	150		

a. 7 casillas (43,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,88.

Como se puede observar en la tabla Nº 49, la prueba de Chi Cuadrado arroja un valor de 15,255 con una significación asintótica bilateral de 0,08, debido a esto se rechaza la hipótesis alternativa (Hi) ya que el resultado es mayor a 0,05 y por esta razón se acepta la hipótesis nula (Ho), y con esto se afirma que la satisfacción y el compromiso afectivo son independientes y no se relacionan entre sí. Es así como se puede afirmar que los trabajadores que se sienten satisfechos con la franquicia, no necesariamente están comprometidos afectivamente, es decir no siempre tienen vínculos emocionales con la empresa.

4.3. Satisfacción laboral y compromiso continuo

Tabla 50. Correlación entre Satisfacción Laboral y Compromiso continuo. Prueba de Chi Cuadrado.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	10,554[a]	9	,308
Razón de verosimilitud	10,723	9	,295
Asociación lineal por lineal	2,016	1	,156
N de casos válidos	149		

a. 7 casillas (43,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,93.

Como se puede observar en la tabla Nº50, la prueba de Chi Cuadrado arroja un valor de 10,554 con una significación asintótica bilateral de 0,308, debido a esto se rechaza la hipótesis alternativa (Hi) ya que el resultado es mayor a 0,05 y por esta razón se acepta la hipótesis nula (Ho), y con esto se afirma que la satisfacción y el compromiso afectivo son independientes y no se relacionan entre sí. Es así como se puede afirmar que los trabajadores que se sienten satisfechos con la franquicia, no necesariamente poseen un compromiso de continuidad.

4.4. Satisfacción laboral y compromiso normativo

Tabla 51. Correlación entre Satisfacción Laboral y Compromiso normativo. Prueba de Chi Cuadrado.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	17,173[a]	9	,046
Razón de verosimilitud	21,364	9	,011
Asociación lineal por lineal	13,516	1	,000
N de casos válidos	150		

a. 7 casillas (43,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,44.

Como se puede observar en la tabla N51, la prueba de Chi Cuadrado arroja un valor de 17,173 con una significación asintótica bilateral de 0,046, debido a esto se acepta la hipótesis alternativa (Hi) ya que el resultado es menor a 0,05 y por esta razón se rechaza la hipótesis nula (Ho), y con esto se afirma que la satisfacción y el compromiso normativo son dependientes y se relacionan entre sí. En conclusión los trabajadores que se sienten satisfechos con la franquicia, también están comprometidos normativamente, es decir, a mayor satisfacción, mayor sentimiento de obligación de permanencia hacia la organización, lo que hace más difícil el desprendimiento ya que estos sienten que deben retribuirle de alguna forma los beneficios recibidos a la empresa.

CAPITULO VI
DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la presente investigación se abordó como objetivo general identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de las diversas sucursales de McDonald's ubicadas en el área Metropolitana de Caracas para el año 2017. Por otro lado también se plantearon cinco objetivos específicos que consisten en describir el nivel de satisfacción laboral y de compromiso organizacional de los trabajadores de McDonald’s y a su vez analizar la relación que existe entre la satisfacción laboral y las dimensiones afectiva, normativa y de continuidad del compromiso organizacional.

La satisfacción laboral se entiende en esta investigación bajo la definición de Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. La variable compromiso organizacional se entiende bajo la definición de Allen y Meyer (1997) que explican que el compromiso organizacional no es más que un estado psicológico que caracteriza la relación que tienen los empleados hacia su organización.

En primer lugar, atendiendo al primer objetivo específico que corresponde a describir el nivel de satisfacción de los trabajadores, en el análisis de resultados se pudo observar que el nivel de satisfacción laboral en general es mediadamente alta (Ver tabla N° 44), debido a que los datos arrojan una media de 5,57 sobre 7 (Ver tabla N° 45), esto revela que los trabajadores de la franquicia McDonald’s perciben que una gran parte de sus necesidades laborales son satisfechas en la organización. Por otra parte, la dimensión que arrojo un mayor nivel de satisfacción fue la satisfacción con las prestaciones con una media de 5,79 (Ver tabla N° 45), sin embargo la satisfacción con la supervisión y con el ambiente arrojan medias muy cercanas

de 5,48 y 5,59 (Ver tabla N° 45) respectivamente, esto indica que los niveles de satisfacción son bastante parecidos a través de las tres dimensiones, por lo que los trabajadores se sienten satisfechos trabajando para esta franquicia, tanto en la relación con sus supervisores, como con el ambiente en el lugar de trabajo y sienten que las retribuciones por sus labores son suficientes.

Ahora en segundo lugar, atendiendo al segundo objetivo específico que corresponde a describir el nivel de compromiso de los trabajadores con respecto al nivel de compromiso organizacional, el análisis reveló que su nivel es medio (Ver tabla N° 46), ya que los datos arrojan una media general de 2,50 sobre 4 (Ver tabla N° 47), esto implica que los trabajadores tienden a desarrollar una relación moderadamente buena con la organización. A su vez los resultados arrojan que el compromiso normativo es la dimensión con más influencia en los trabajadores con una media de 2,62 (Ver tabla N° 47), lo cual indica que los trabajadores sienten lealtad tanto con sus compañeros de trabajo como con la organización, consideran sus valores como propios y también poseen un sentimiento de retribución hacia la Organización a causa de los beneficios recibidos. En cuanto a las dimensiones de compromiso afectivo y de continuidad, se encontró que arrojan medias de 2,30 y 2,51 (Ver tabla N° 47) respectivamente, debido a que representan valores medios (Ver tabla N° 46) para el compromiso se puede afirmar que por el lado del compromiso de continuidad los trabajadores consideran medianamente que pierden su experiencia laboral y personal en caso que decidan dejar la empresa, de la misma forma no creen que sus alternativas de trabajo sean tan limitadas. Por el lado del compromiso afectivo se puede decir que los trabajadores sienten medianamente un apego emocional hacia la organización a causa del ambiente de trabajo y sus relaciones laborales, lo que trae como consecuencia que estos se solidaricen con los problemas de la organización.

El tercer objetivo específico se dedicó a analizar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el Compromiso Organizacional Afectivo en los trabajadores, el análisis mostró por medio de una prueba de Chi Cuadrado que con un nivel de significación de 0,084 (Ver tabla N° 49), se evidenció que no existe una relación dependiente entre la satisfacción y el compromiso afectivo. Esto confirmó que los trabajadores que se sienten satisfechos en la

empresa, no necesariamente se sentirán vinculados con ella a un nivel emocional.

El cuarto objetivo específico se enfocó en analizar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el Compromiso Organizacional Normativo en los trabajadores, el análisis señaló por medio de una prueba de Chi Cuadrado que con un nivel de significación de 0,046 (Ver tabla N° 51), se afirmó que existe una relación dependiente entre la satisfacción y el compromiso normativo. Esto concluyó que los trabajadores que se sienten satisfechos en la empresa, a su vez sienten compromiso normativo, lo que les causa un sentimiento de obligación a permanecer en la organización.

Por último, en el quinto objetivo específico se estableció analizar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el Compromiso Organizacional de Continuidad en los trabajadores, el análisis demostró por medio de una prueba de Chi Cuadrado que con un nivel de significación de 0,308 (Ver tabla N° 50) no existe una relación dependiente entre la satisfacción y el compromiso de continuidad. Esto comprobó que los trabajadores que se sienten satisfechos en la empresa no necesariamente sienten compromiso de continuidad y debido a esto la satisfacción no genera ningún sentimiento al trabajador sobre lo que ha invertido en la empresa o la disponibilidad de alternativas de trabajo.

En comparación con otras investigaciones, se encontró que el estudio realizado por Vila (2005) concluyó resultados diferentes, en su investigación se identificó la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de una empresa del sector financiero venezolano, los hallazgos del estudio determinaron que los empleados del sector financiero demostraron estar comprometidos con la organización de manera afectiva, es decir que están implicados y desean continuar con la membresía en la empresa, por el lado de la satisfacción, encontraron que existe una muy baja satisfacción con respecto a las prestaciones recibidas.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente y a los resultados obtenidos se puede señalar que los trabajadores de la franquicia McDonald’s sienten satisfacción laboral en el desempeño de sus trabajos, además se puede agregar que parte de ellos logran desarrollar un

compromiso emocional hacia la franquicia. De esta forma se puede inferir que la gerencia de McDonald's promueve la satisfacción en el trabajo por medio de buenas políticas que desarrollen una supervisión agradable para los trabajadores, enfocándose también en mantener un ambiente confortable de trabajo y en retribuir justamente a sus trabajadores por su esfuerzo brindado. En el caso la empresa promueve el compromiso en la organización por medio de relaciones que generen bienestar, compañerismo y afecto entre sus trabajadores y esto es lo que los mantiene vinculados a la organización.

CAPITULO VII
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

En la presente investigación se logró comprobar la hipótesis número uno (H1), la cual sostiene, que existe relación entre la variable satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de McDonald´s utilizados en la muestra. Dicha relación específicamente existe entre la variable satisfacción laboral y una de las dimensiones del compromiso organizacional, siendo ésta, el compromiso normativo Lo que permite afirmar que el nivel general de satisfacción laboral de los trabajadores influye en el compromiso normativo que estos tengan hacia la Organización. De acuerdo a lo anterior, se puede concluir que los trabajadores que se sienten satisfechos con la franquicia, también están comprometidos normativamente, es decir, a mayor satisfacción, mayor sentimiento de obligación de permanencia hacia la organización, lo que hace más difícil la desvinculación de los trabajadores, debido a que estos sienten que deben retribuirle a la corporación de alguna forma los beneficios percibidos.

Por otra parte, se pudo observar que en general los trabajadores de la franquicia se encuentran algo satisfechos (Ver tabla Nº 44) con la corporación, sin embargo cabe resaltar que de las tres (3) dimensiones de satisfacción laboral existe una tendencia de los trabajadores de dicha franquicia a sentirse más satisfechos con las prestaciones, lo que quiere decir que estos suelen sentirse a gusto con el grado en que la empresa cumple con las disposiciones, las leyes laborales, los beneficios que otorga y la forma en la que se llevan a cabo las negociaciones.

Así mismo, se pudo comprobar que en general los trabajadores de la franquicia están

medianamente comprometidos (Ver tabla N° 46) con la corporación, sin embargo se debe resaltar que de las tres (3) dimensiones del compromiso organizacional existe una tendencia de los trabajadores a sentirse comprometidos normativamente, lo que quiere decir que estos se sienten obligados a permanecer en la Organización a causa de los beneficios que perciben, debido a que esto les genera la necesidad de querer retribuirle a la empresa todo lo bueno que les ha brindado, por lo que el proceso de desvinculación se vuelve más difícil.

Por otra parte contar con el nivel general del compromiso organizacional, así como con la tendencia de los trabajadores con respecto a sus dimensiones es de gran importancia, ya que dicha variable tiene un impacto significativo en las actitudes y conductas que los sujetos pueden tener dentro del trabajo, lo que influye directamente en la aceptación o no de las metas, los valores y la cultura organizacional de la empresa y sobre todo en el rendimiento del trabajador. Esto puede lograrse, según Aparicio (2005), si un buen líder hace que una persona se sienta necesaria, importante, apreciada, esa persona le devolverá esa predisposición. Los trabajadores responden a los esfuerzos para lograr un cambio si estos son hechos por una persona que les agrade, y que sea creíble y convincente, así es muy factible que éste se identifique con él, adoptando su mensaje y su modo de actuar. Es más fácil cambiar la actitud de un trabajador si éste no está comprometido fuertemente con dicha actitud y cuanto más fuerte sea la creencia respecto de la actitud, más difícil será cambiarla. Las actitudes que se han expresado públicamente son más difíciles de cambiar, porque exigen reconocer una equivocación. Si un buen líder hace que una persona se sienta necesaria, importante, apreciada, esa persona le devolverá esa actitud. Es más fácil cambiar las actitudes cuando el cambio no es muy significativo. Pero conseguir que un trabajador acepte una nueva actitud que varía mucho de su posición actual, exige un mayor esfuerzo.

El hecho de contar con estos datos hace posible que McDonald´s tenga conocimiento de la situación actual de su plantilla con respecto a la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, brindándole la oportunidad de tomar medidas pertinentes para atacar aquellos puntos débiles y así aumentar los niveles de las dimensiones de cada variable estudiada. Las dimensiones de la satisfacción laboral que necesitan ser atendidas son: la satisfacción con la supervisión y con el ambiente. Mientras que a su vez las dimensiones del compromiso

organizacional que deben ser atendidas son el compromiso afectivo y de continuidad.

Por último como una apreciación cualitativa de los datos, se pudiera afirmar, en primer lugar, que el hecho de que el compromiso afectivo sea la dimensión con la media más baja puede deberse a la alta rotación que existe en una franquicia como lo es McDonald's. La alta rotación disminuye la posibilidad de generar sentimientos afectivos entre los trabajadores, ya que estos toman tiempo.

La situación actual del país ha hecho que gran cantidad de venezolanos migren al exterior, sobre todo la población joven. Tomando en cuenta dicha premisa se pudiese entender esta situación como otra razón por la cual el compromiso afectivo posee la media más baja, ya que los jóvenes al ingresar a las organizaciones tratan de no crear vínculos afectivos ni con la organización ni con los compañeros de trabajo, debido a que la mayoría contempla la posibilidad de irse del país.

Por otra parte también se pudiera decir, que los resultados obtenidos sobre la media de la satisfacción con las prestaciones, concuerda con el resultado de la media del compromiso normativo, ya que de acuerdo a las definiciones conceptuales de cada variable es lógico que los trabajadores al sentirse satisfechos con las prestaciones, se les genere un sentimiento de reciprocidad hacia la empresa, lo que los obliga a comprometerse en cierta medida a la organización y con sus compañeros de trabajo.

2. Recomendaciones

A continuación se presentan una serie de recomendaciones que se derivan de esta investigación. En primer lugar se expondrán aquellas que deben ser tomadas en consideración por parte de la Organización estudiada, en segundo lugar las recomendaciones para las personas que deseen hacer futuras investigaciones relacionadas con las variables estudiadas y por último las recomendaciones para la Escuela de Ciencias Sociales.

En primera instancia se le recomienda a la Organización donde se llevó a cabo el estudio, que tome en cuenta los hallazgos, con la finalidad de poder reforzar las debilidades

que tienen sus trabajadores con respecto a las dimensiones de las dos variables estudiadas.

En la satisfacción laboral es necesario reforzar los niveles de la satisfacción con la supervisión y la satisfacción con el ambiente, ya que la relación que los empleados mantienen tanto con sus compañeros de trabajo como con sus supervisores logra impactar en la confianza y comodidad que estos sienten cuando están en el trabajo lo a su vez influye en la forma en cómo desempeñan sus funciones al igual que las condiciones del espacio físico. Una forma de lograr un aumento en la satisfacción con la supervisión es dando reconocimientos a los trabajadores, ya que cuando un trabajador se siente valorado en la empresa su actitud mejora y esto tiene una repercusión directa en la productividad del mismo. Siempre es bueno reconocer los logros y mostrar que se valora el trabajo que han realizado. Además, las recompensas y el reconocimiento proporcionan un estímulo eficaz en los trabajadores. Adicionalmente para aumentar la satisfacción con el ambiente es necesario crear un lugar de trabajo óptimo. El ambiente en el que se desarrolla la actividad es muy importante, crear un habita que genere optimismo y compañerismo ayudará a que los trabajadores se encuentren más cómodos y entusiasmados. La decoración también juega un papel importante en el estado de ánimo, los colores vivos aportan optimismo y los espacios compartidos donde los trabajadores puedan intercambiar ideas y aligerar las presiones del trabajo generan confluencia de relaciones.

En el compromiso organizacional las dimensiones a reforzar son, el compromiso afectivo ya que como se pudo observar los trabajadores de la franquicia no se sienten tan vinculados emocionalmente con la empresa, motivo por el cual se puede ver afectado su rendimiento a causa de una baja motivación. Al igual que es conveniente reforzar el compromiso de continuidad en los trabajadores, ya que se percibió que estos no tienen dicho compromiso muy arraigado, lo que pone en juego la permanencia del trabajador dentro de la Organización gracias a que estos consideran que el esfuerzo y tiempo invertido no representan un costo alto al momento de retirarse. Una manera de aumentar el nivel de compromiso afectivo es prestar atención a los detalles, que cuestan poco pero son parte de una filosofía o una cultura de empresa, como: escuchar a los trabajadores y valorar sus opiniones, o tomar el tiempo suficiente para explicar la información relevante. Dejar espacios para que fluya la

comunicación informal entre los trabajadores. Aspectos de este tipo son esenciales para que la cultura del compromiso afectivo influya en los trabajadores de forma duradera. Por el lado del compromiso de continuidad, se puede invertir en las personas para que sean mejores cada día. Identifica el talento de cada empleado, colocarlo en el lugar adecuado para que pueda utilizar todas sus capacidades en su día a día y desarrollar las fortalezas individuales a través de entrenamiento específico. Así la empresa conseguirá un equipo más eficiente, más productivo, más creativo y más comprometido al sentir que el tiempo y el esfuerzo colocado en el trabajo tienen un valor muy alto. Estos trabajadores no sienten que están desperdiciando su talento, sino que encuentran el propósito en dedicar su energía y sus conocimientos.

Incluso antes de ejecutar un plan para incrementar el compromiso, es importante explicar las razones de una estrategia de este tipo y los beneficios que conlleva tanto para la empresa como para los propios empleados. Si éstos entienden por qué se establecen las metas, colaborarán en conseguirlas.

De igual forma, este estudio podrá ser utilizado como antecedente para próximas investigaciones, debido a que en América Latina no existen demasiados registros sobre investigaciones académicas que estudien estas variables juntas. Finalmente se recomienda a los autores de estudios futuros que abarquen al compromiso organizacional o satisfacción laboral, añadir ciertas variables que luego de finalizar esta investigación, se considera que podrían ser de relevancia en la influencia de alguna de ellas, como: Productividad, el desempeño laboral, la rotación de personal y el ausentismo.

Por último se recomienda a la Escuela de Ciencias Sociales incluir en el seminario de tesis una fase práctica, donde se ejercite el uso de SPSS en su última versión o crear un seminario especial para aprender o recordar las funciones, comandos etc. más relevantes para llevar a cabo los análisis de resultados de la tesis. Esto con la intención de reforzar los conocimientos que adquieren los estudiantes sobre SPSS a principios de la carrera, lo que facilitaría el manejo de este programa al momento de realizar la tesis, asegurando a su vez el uso correcto del mismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agostinho, J. y Lappa, V. (2002). Diagnóstico del clima organizacional en una empresa fusionada del sector bancario: Caso Banesco. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

Alimentos arcos dorados de Venezuela Inc. (2015). *McDonald's - Venezuela.* Caracas, Venezuela: http://www.mcdonalds.com.ve/

Allen, N. y Meyer, J. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human resourse management review*. *1*, 61-89.

Allen, N. y Meyer, J. (1993). Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*. 78 (4), 538-551.

Allen, N. y Meyer, J. (1997). *Commitment in the workplace (theory, research and application)*. London. Sage publications.

Aparicio, Luis. (2005). *Mejorar la actitud de los empleados es una inversión*. Madrid, España. Revisado de http://www.lagaceta.com.ar/nota/130034/economia/mejorar-actitud-empleados-inversion.html

Aristos, (1974). Diccionario de Lengua Española. España: Editorial Sopen.

B. Von Haller, G. (1963). *Psicología industrial*. México, Ediciones Grijalbo S.A.

Becker, T.E, y Bellings, R.S. (1993). Profiles of commitment: an empirical test. *Journal of management*. 35, 232-244.

Beer, M. (1964). Organizational size and job satisfaction. *Academy of Management Journal 7*, 34-44.

Bravo, M.J., Peiró, J.M. y Rodríguez , I. (1996). Satisfacción laboral. *Tratado de psicología del trabajo*, La actividad laboral en su contexto. J. Peiró y F. Prieto, eds. Madrid: Síntesis: 343-394.

Brief, A.P. (1998). Attitudes in and around organizations. Thousand Oaks: Sage Publications.

Cedeño, A. y Pirela, F. (2002). *Relación entre compromiso organizacional y calidad de servicio en empresas en proceso de fusión*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Chávez, E. (2002). Adiestramiento y su importancia en las organizaciones. *Formación gerencial*, 1, 64-81.

Chiang, M., Martín, M. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.* Universidad Pontificia Comillas. Madrid.

Chiavenato, A. (2003) *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Editorial McGraw-Hill.

Clegg, C. (1993). Psychology of employee lateness, absence and turnover: a methodological critique and an empirical study. *Journal of applied psychology*. *68,* 88-101.

Comm, C. y Mathaisel, D. (2000). Assessing employee satisfaction in service firms: a example in higher education. *Journal of business and economic studies*. 6 (1), 43-53.

Cook, S.W., Selltiz, C. y Wrightsman, L. (1980). Metodos de investigación en las relaciones sociales. Madrid: Ediciones Rialp, S.A.

Cotton, J. y Tuttle, J. (1986). *Employee turnover: a meta-analysis and review with implications for research*. Madrid. Síntesis Psicología.

Davis, J. y Newstron (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México. McGraw-Hill.

Davis, K. y Newstrom, J.W. (2002). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: McGraw Hill.

De Gouveia, M. y Rivero, B. (2011). *Relación entre compromiso organizacional y empoderamiento en los gerentes de agencia de una entidad bancaria.* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Di Salvo, D. y Fernández, K. (2014). *Relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional en los empleados de franquicias en el área metropolitana de Caracas 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Díaz, S. (2009). *El compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización sin fines de lucro*. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Durrego, A. y Echeverría, N. (1999). *Relación entre compromiso organizacional y*

satisfacción laboral. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

European Franchise Federation. (2003). *European code of ethics for franchising*. La franchise en chiffres. Recuperado de http://www.eff-franchise.com/

García, A. (2008). Jóvenes y trabajo precario en los establecimientos de comida rápida. *Veredas revista del pensamiento sociológico*. 16, 211-232.

Garmendia, J. A. y Parra, F. (1993). *Sociología industrial y de los recursos humanos*. Madrid: Taurus.

Gattiker, U. y Larwood, L. (1988). Predictors for managers career mobility, success, and satisfaction. *Human relations*. *41*, 569-591.

Gibson, J. (1994). *Las organizaciones, comportamientos, estructuras y procesos*. Argentina, Editorial Addison-West Iberoamericana.

Greenberg, J. y Baron, R. (1995). *Behavior in organizations*. USA, Pretice Hall.

Griffin, R.W. y Bateman, T.S. (1986). Job satisfaction and organizational commitment. *International Review Industrial and Organization Psychology*. C.L. Cooper e I. Robertson, eds. Nueva York: John Wiley & Sons.

Grillo A. (2008). *El contrato de franquicia*. Universidad de Cienfuegos. Cuba.

Guerra, J. (2002). *Clima organizacional como predictor del compromiso con la organización*. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Hackman, J. y Oldham, G. (1980). *Job redesign.* Reading, MA. Addison-Wesley.

Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction: Theoretical perspectives and a longitudinal analysis*. NuevaYork: Libra Publishers.

Hellriegel, D. (1999). *Comportamiento organizacional*. México. Internacional Thompson editores.

Hernandez, M. (2002). *Diagnóstico de satisfacción laboral en una empresa textil peruana*. Lima, Peru. Revisado de http://www.uv.es/seguridadlaboral.

Hernández, O. y Romero, A. (2004). *Franquicias y condiciones de trabajo*. Universidad Centroccidental Lisandeo Alvarado. Caracas, Venezuela.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (1991). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México

D.F: McGraw-Hill.

Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1967) *The motivation to work.* New York: Wiley.

Judgen, T. y Hulin, C. (1993). *Job satisfaction as a reflection of a disposition. A multiple causal analysis, organizational behavior and human decision processes*, 56, 388-421.

Kerlinger, F.N. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento.* México, D.F.: Nueva Editorial Interamericana.

Kiser, L. (2009). *Franquicias: la elaboración de una idea de negocio, en base a la oportunidad detectada*. Peru. Nathan Assosiation Inc.

Kovach, K. (1997). *Organization size, job satisfaction, absenteeism and tumover. University press of America*. Washington, D.C.

Lawler, E. y Porter, L. (1967). Antecedent attitudes of effective managerial performance. *Organizational behavior and human performance*. 2, 122-142.

Lee, T. (1988). How job satisfaction leads to turnover. *Journal of business and psychology*. *2*, 263-271.

Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Division of research graduate school of business administration. Boston: Harvard University.

Locke, E. (1976). *The nature and consequences of job satisfaction. En M.D. Dunnette (Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Chicago, Rand mcnally college publishing co.

Lofquist, L.H. y Dawis, R.W. (1969). *Adjustment to work.* New York: Appleton-Century-Crofts.

Marín, M. (2003). *Relación entre clima y compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico*. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Mathieu, J. y Zajac, D. (1990). A review of meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*. *108*(2), 171-94.

Mayo, E. (1945). *The social problems of an industrial civilization*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Meliá, J.L. y Peiró, J.M. (1998) *Cuestionario de satisfacción laboral S10/12*.Universidad de Valencia. Madrid, España. Recuperado de http://www.uv.es/seguridadlaboral.

Muchinsky, P.M. (1993). *Psychology applied to work*. California: Pacific Grove Publishing Company.

Mueller, C.W. y McCloskey, J.C. (1990). Nurses' job satisfaction. A proposed measure. *Nursing Research 39,* 113-117.

Newstron, J.W. y Davis, K. (1993). *Organizational behavior. Human behavior at work*. Londres: McGraw-Hill.

Organ, D. y Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational behavior. *Personnel psychology*. *48*, 775-802.

Paulin y Quintero (2006) *Relación entre las oportunidades de desarrollo profesional disponibles en la empresa y el compromiso organizacional.* (Tesis de pregrado). Universidad Catolica Andres Bello. Caracas, Venezuela.

Porter, L.W. (1962). Job attitudes in management: I. Perceived deficiencies in need fulfilment as a function of job level. *Journal of Applied Psychology 46*, 375-384.

Price, J. y Muller, C. (1986). *Adsenteeism and turnover among hospital employees.* Greewich. JAI Press.

República Bolivariana de Venezuela (2012). *Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras.* Decreto Nº 8.938. 30 de abril 2012. Caracas, Venezuela.

Robbins, S. (1996). *Comportamiento organizacional. Teoría y práctica.* Mexico. Prentice Hall. Hispanoamericana S.A

Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. México: Editorial Prentice Hall.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.

Schneider, B. y Snyder, R.A (1975). Some relationship between job satisfaction and organizational climate. *Journal of Applied Psychology* 60, 318-328.

Sección Sindical CGT en CGI. (2014). *Coordinadora informática CGT*. Barcelona, España:https://cgtinsabcn.wordpress.com/2014/06/09/la-categoria-laboral/

Smith, P.C., Kendall, L.M. y Hulin, C.L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes*. Chicago: Rand McNally.

Stephen, R. (1999). *Comportamiento organizacional.* México: Prentice-Hall Hispanoamerica.

Stewart, T. (1996). La satisfacción de los empleados en España. *Capital humano 93,* 16-22.

Thompson, I. (2010) Definición de encuesta. Recuperado el 20 de Noviembre de 2016 de http://unllib.unl.edu/LPP/tella2.pdf.

Trestini, K. (2010). Determinación del impacto de las franquicias en Venezuela. *Actualidad y nuevas tendencias*. *2*(4), 39-64.

Unión general de trabajadores. (2001). *Contratos de trabajo.* Itinerario Formativo para Delegados. Recuperado de http://white.lim.ilo.org/spanish/260ameri/oitreg/activid/proyectos/actrav/edob/expeduca/pdf/0600101.pdf

Vázquez, S. (2001). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral: predictores de la intención del empleado de dejar la organización.* Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Vila, M. (2005). Relación entre compromiso organizacional y Satisfacción Laboral en una empresa del sector financiero. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Wolkwein, J. y Parmley, K. (2000). *Comparing administrative satisfaction in public and private universities. Research in higher education*, *41*(1), 95-116.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento aplicado a los trabajadores para medir su nivel de satisfacción laboral con la empresa a la que pertenecen.

Indicaciones: A continuación se le presentan una serie de datos descriptivos que debe rellenar o marcar con una X. Se está llevando a cabo un estudio por parte de dos estudiantes de Relaciones Industriales de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) con el fin de medir el nivel de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional que los empleados poseen hacia la organización en la que trabajan. Este cuestionario es anónimo, por lo que no debe colocar su nombre. Toda la información que pueda suministrarnos será utilizada únicamente para este estudio.

1) ¿Cuál es su ocupación? (Escríbala y detalle, por favor, sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo.
_____
_____

2) ¿Cuál es su categoría laboral? (Aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.)_____
3) - Sexo:
- 1. F ( )
- 2. M ( )

4) - Edad. (Escriba su edad en años). _____
5) - Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llego a completar:
- 1) Bachiller
- 2) Titulación Media (Técnico superior o licenciatura)
- 3) Postgrado o Maestría

6) - Situación laboral:
- 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
- 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución

- 3) Contrato de seis meses o menos
- 4) Contrato hasta un año.
- 5) Contrato hasta dos años
- 6) Contrato hasta tres años
- 7) Contrato hasta cinco años.
- 8) Fijos.

7) -¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:

- 1) Jornada partida fija.
- 2) Jornada intensiva fija.
- 3) Horario flexible y/o irregular.
- 4) Jornada parcial
- 5) Turnos fijos
- 6) Turnos rotativos

8) -¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo? _____

9) - Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- 1) Empleado
- 2) Supervisor
- 3) Directivo

10) - ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años _____ y Meses _____

Cuestionario de satisfacción laboral S10/12

A continuación se le presenta un cuadro con una serie de preguntas, las cuales debe responder marcando con una (X) la casilla que esté más cerca de su opinión. Cuenta con una escala que va desde Muy Insatisfecho hasta Muy Satisfecho.

	Muy Insatisfecho	**Bastante Insatisfecho**	**Algo Insatisfecho**	**Indiferente**	**Algo Satisfecho**	**Bastante Satisfecho**	**Muy Satisfecho**
1. ¿Qué tan satisfecho está usted con los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar?							
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 de que dispone en su lugar de trabajo?							
4. ¿Qué tan satisfecho está usted con la temperatura de su local de trabajo?							
5. ¿Qué tan satisfecho está usted con las relaciones personales con sus supervisores?							
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 que sus supervisores 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 con el convenio, las disposiciones y leyes laborales?							
12. ¿Qué tan satisfecho está usted con la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales?							

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 2. Instrumento aplicado a los trabajadores para medir su nivel de compromiso organizacional con la empresa a la que pertenecen.

Indicaciones: A continuación se presentan una serie de afirmaciones, las cuales deberá responder marcando con una (X) la casilla que más se acerque a su apreciación. La escala de referencia será la siguiente:

- TOTALMENTE EN DESACUERDO = TDA
- EN DESACUERDO = ED
- DE ACUERDO = DA
- TOTALMENTE DE ACUERDO = TDA

Cuestionario de compromiso organizacional

PREGUNTAS	TDA	ED	DA	TDA
1. Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización consideraría trabajar en otra parte.	1	2	3	4
2. Aunque fuera ventajoso para mí no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	1	2	3	4
3. Si decidiera renunciar a la organización en este momento muchas cosas en mi vida se verían interrumpidas.	1	2	3	4
4. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	1	2	3	4
5. Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas.	1	2	3	4
6. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	1	2	3	4
7. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	1	2	3	4
8. Esta organización merece mi lealtad.	1	2	3	4
9. Realmente siento que los problemas de mi organización como propios.	1	2	3	4
10. No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.	1	2	3	4
11. No renunciaría a mi trabajo en este momento porque me siento obligado con la gente de mi organización.	1	2	3	4
12. Esta organización tiene para mí un alto significado personal.	1	2	3	4
13. Le debo mucho a mi organización.	1	2	3	4
14. No me siento como “parte de la familia” en mi organización.	1	2	3	4
15. No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	1	2	3	4
16. Una de las pocas consecuencias negativas de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	1	2	3	4
17. Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.	1	2	3	4
18. No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.	1	2	3	4

Muchas gracias por su colaboración.