

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
Enrique Guzmán y Valle
Alma Máter del Magisterio Nacional

Escuela de Posgrado



T e s i s

**Niveles predominantes del compromiso organizacional y su incidencia
en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo
Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015**

Presentada por

Isabel Margarita SÁNCHEZ ROJAS

Asesor

Rafaela Teodosia HUERTA CAMONES

Para optar al grado académico de Maestro en Administración con
Mención en Gestión Pública

Lima – Perú

2018

**Niveles predominantes del compromiso organizacional y su incidencia
en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo
Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015**

A Dios, a mi Dios por todas sus bendiciones con que colma mi vida, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca las esperanzas.

A mi hija María Isabel porque apoyarme en mi formación profesional.

Reconocimiento

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación por su valiosa enseñanza y permanente orientación en mis estudios de maestría.

A la Dra. Rafaela Teodosia HUERTA CAMONES, por las cualidades humanas mostradas como asesor que engrandecen su calidad profesional

A todos los que de alguna manera me ayudaron a lo largo de estos años, para que yo pudiera concretar esta obra, sé que estas palabras no son suficientes para expresar mi agradecimiento, pero espero que con ellas, se den a entender mis sentimientos de aprecio y cariño

Tabla de contenidos

Dedicatoria.....	iii
Reconocimiento.....	iv
Tabla de contenidos	v
Lista de tablas.....	ix
Lista de figura	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	xiii

Capítulo I. Planteamiento del problema

1.1 Determinación del problema.....	15
1.2 Formulación del problema.....	19
1.3 Objetivos: generales y específicos.....	20
1.4 Importancia y alcance de la investigación.....	21
1.5 Limitaciones de la investigación.....	22

Capítulo II. Marco teórico

2.1 Antecedentes del estudio.....	24
2.2 Bases teóricas.....	35
2.2.1. Bases teóricas generales.....	35
2.2.1.1. Bases epistemológicas.....	35
2.2.1.2. Bases psicológicas.....	38
2.2.1.3. Bases pedagógicas.....	42
2.2.2. Bases teóricas sobre compromiso organizacional.....	46

2.2.2.1. Definiciones.....	46
2.2.2.2. Teoría de los tres componentes.....	49
2.2.2.3. Importancia.....	53
2.2.2.4. Predictores del compromiso organizacional.....	57
2.2.2.5. Directrices para aumentar el compromiso organizacional.....	60
2.2.2.6. Valores organizacionales.....	62
2.2.2.7. Compromiso afectivo.....	64
2.2.2.8. Compromiso de continuidad.....	66
2.2.2.9. Compromiso normativo.....	68
2.2.2.10. Implantación de valores organizacionales.....	69
2.2.2.11. Liderazgo y compromiso organizacional.....	71
2.2.2.12. Resistencia al cambio y compromiso organizacional.....	73
2.2.2.13. Componentes del compromiso organizacional.....	75
2.2.2.14. Las organizaciones sociales.....	77
2.2.2.15. Perspectivas del compromiso organizacional.....	78
2.2.3. Bases teóricas sobre la satisfacción laboral.....	79
2.2.3.1. Definiciones.....	79
2.2.3.2. Importancia.....	81
2.2.3.3. Factores de incidencia.....	84
2.2.3.4. Satisfacción Laboral según Sonia Palma Carrillo.....	86
2.2.3.5. Dimensión de la satisfacción laboral.....	87
2.2.3.6. Teoría de la motivación para el trabajo.....	88
2.2.3.7. Teoría de la motivación – higiene de Herzberg.....	91
2.2.3.8. Medición de la satisfacción laboral.....	94
2.2.3.9. Motivación laboral.....	95

2.2.3.10. Teoría de la discrepancia en la satisfacción laboral.....	98
2.2.3.11. La relación con la autoridad.....	101
2.2.3.12. Relaciones interpersonales.....	103
2.2.3.13. Realización personal.....	105
2.2.3.14. Desempeño de tareas.....	107
2.2.3.15. Manifestaciones de insatisfacción laboral.....	108
2.3 Definiciones de términos básicos.....	111
 Capítulo III. Hipótesis y variables	
3.1 Hipótesis.....	114
3.2 Variables.....	115
3.3 Operacionalización de variables.....	116
 Capítulo IV. Metodología	
4.1 Enfoque de investigación.....	118
4.2 Tipos de investigación.....	119
4.3 Diseño de investigación.....	119
4.4 Población y muestra.....	121
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	122
4.6 Tratamiento estadístico.....	122
 Capítulo V. Resultados	
5.1 Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	123
5.2 Presentación y análisis de los resultados.....	128
5.3 Discusión de resultados.....	155

Conclusiones.....	159
Recomendaciones.....	160
Referencias.....	161
Apéndices.....	167
A) Matriz de consistencia.....	168
B) Instrumento: Encuesta de Compromiso del Empleado (Tcm).....	170
C) Instrumento: Escala de Satisfaccion Laboral SI-Spc.....	172

Lista de tablas.

Tabla 1	Puntajes de validación de los instrumentos.....	124
Tabla 2	Valoración de coeficientes de validez instrumental.....	125
Tabla 3	Puntaje de confiabilidad de los instrumentos.....	127
Tabla 4	Cuadro de valoración de coeficientes de confiabilidad instrumental..	127
Tabla 5	Resultado por niveles de compromiso organizacional.....	129
Tabla 6	Resultado por niveles de satisfacción laboral.....	131
Tabla 7	Datos básicos para correlación r de Pearson (compromiso organizacional y satisfacción laboral).....	133
Tabla 8	Magnitudes de correlación según valores del coeficiente de correlación r de Pearson.....	133
Tabla 9	Niveles de compromiso organizacional.....	135
Tabla 10	Niveles de satisfacción laboral.....	136
Tabla 11	Resultado por niveles de significancia de la tarea.....	138
Tabla 12	Datos básicos para correlación r de Pearson (compromiso organizacional y significancia de la tarea).....	139
Tabla 13	Resultado por niveles de condiciones de trabajo.....	142
Tabla 14	Datos básicos para correlación r de Pearson (compromiso organizacional y condiciones de trabajo).....	143
Tabla 15	Resultado por niveles de reconocimiento personal y/o social.....	145
Tabla 16	Datos básicos para correlación r de Pearson (compromiso organizacional y reconocimiento personal y/o social).....	147
Tabla 17	Resultado por niveles de beneficios económicos.....	149
Tabla 18	Datos básicos para correlación r de Pearson (compromiso organizacional y beneficios económicos).....	151

Lista de figuras.

Figura 1	Niveles de compromiso organizacional.....	130
Figura 2	Niveles de satisfacción laboral.....	132
Figura 3	Niveles de significancia de la tarea.....	138
Figura 4	Niveles de condiciones de trabajo.....	142
Figura 5	Niveles de reconocimiento personal y/o social.....	146
Figura 6	Niveles de beneficios económicos.....	150

Resumen

Considerando los niveles bastante heterogéneos de compromiso organizacional y satisfacción laboral en el caso de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, así como las escasas investigaciones acerca de estas variables tan trascendentes, desde el punto de vista social de la salud, se planteó una investigación de diseño correlacional descriptivo en una muestra de 217 enfermeras, con las que se aplicó los instrumentos de Encuesta de compromiso del empleado (TCM) y Escala de satisfacción laboral SL-SPC. Se concluyó que la incidencia del nivel predominante del compromiso organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo. Además, el nivel predominante del compromiso organizacional de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es medio o moderado. Adicionalmente, se concluye que el nivel predominante de la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, no es medio o moderado, sino que es el nivel alto. También se concluye que el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la significancia de la tarea de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es moderadamente significativo. El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la condiciones de trabajo de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo. El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y el reconocimiento personal y/o social de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es moderadamente significativo. Finalmente, el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y los beneficios económicos de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.

Palabra clave: Niveles predominantes, compromiso organizacional la satisfacción laboral

Abstract

Considering the fairly heterogeneous levels of organizational commitment and job satisfaction in the case of nurses at the Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Peru, 2015, as well as the scarce research on these very important variables, from the social point of view of health, a descriptive correlational design research was carried out in a sample of 217 nurses, with the instruments of Employee Engagement Survey (TCM) and SL-SPC. It was concluded that the incidence of the predominant level of organizational commitment in the nurses' satisfaction of the Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Peru, 2015, is highly significant. In addition, the predominant level of organizational commitment of the nurses at the Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Peru, 2015, is medium or moderate. In addition, it is concluded that the predominant level of job satisfaction of nurses at the Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Peru, 2015, is not medium or moderate, but it is the high level. It is also concluded that the degree of relationship between the organizational commitment and the significance of the nurses' work at the Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Peru, 2015, is moderately significant. The degree of relationship that exists between the organizational commitment and the working conditions of the nurses of the Edgardo Rebagliati Hospital Martins de Lima-Peru, 2015, is highly significant. The degree of relationship between the organizational commitment and the personal and / or social recognition of the nurses of the Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Peru, 2015, is moderately significant. Finally, the degree of relationship between the organizational commitment and the economic benefits of nurses at the Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Peru, 2015, is highly significant.

Keyword: Predominant levels, organizational commitment, job satisfaction

Introducción

Uno de los aspectos más significativos para evaluar la calidad de la satisfacción laboral en un campo laboral tan complejo como las Ciencias de la Salud, es sin lugar a dudas el compromiso organizacional. Se puede presumir una relación alta, pero esto debía corroborarse en una aplicación de instrumentos específica y sistemática, lo cual permitiría un análisis de la relación exacta entre las variables de compromiso organizacional y satisfacción laboral. Estos aspectos que muestran la relevancia de las variables, hicieron que definiéramos el título del trabajo que se ha realizado.

De modo que la finalidad de contribuir a la búsqueda de calidad y eficiencia en los procesos de servicios de salud en el Hospital de nuestra muestra, ha constituido la motivación fundamental para desarrollar y presentar esta tesis titulada ““Niveles predominantes del compromiso organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015” buscando una nueva y superior dimensión en la performance académica frente a una realidad de mayor competitividad, en un sector bastante polémico pero a la vez clave en toda sociedad.

El propósito antedicho se expresa muy bien a través del objetivo de establecer la relación (diferencias relativas) entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en el Hospital, llegando inclusive a analizarse esta relación en las dimensiones de esta última variable. En lo referente a los métodos, se han empleado fundamentalmente el comparativo, transversal, retrospectivo y analítico descriptivo. Asimismo, se utilizaron las técnicas de encuesta, fichaje y estadística.

La bibliografía y otras fuentes empleadas se han seleccionado cuidadosamente según los criterios de relación directa con el tema, actualización y significación. En cuanto al contenido, en el capítulo I se desarrollan los tópicos correspondientes al problema: determinación del problema, su formulación, objetivos, importancia, alcances y limitaciones de la investigación. En el capítulo II se aborda lo referente al marco teórico: antecedentes, bases teóricas y definiciones de términos básicos. En el capítulo III se incluye la metodología: nivel y tipo de investigación, hipótesis, variables, métodos, diseño, técnicas, instrumentos, población y muestra, así como tratamiento estadístico de datos. El capítulo IV corresponde a los resultados y discusión, incluyéndose la validación de instrumentos, los resultados y su interpretación, pruebas de hipótesis y discusión. También se incluyen las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

Finalmente, cabe indicar que, no obstante que creemos haber cumplido con los objetivos propuestos en la medida de nuestras posibilidades, consideramos necesario dejar este informe final a la consideración de los docentes revisores y jurados, quienes evaluarán los reales méritos y limitaciones del trabajo realizado.

La autora

Capítulo I

Planteamiento del problema.

1.1 Determinación del problema.

Las enfermeras, como integrantes del sistema de atención de salud, realizan la promoción de la salud, la prevención de la Enfermedad y los cuidados de personas físicamente enfermas, mentalmente enfermas e incapacitadas, en todos los rangos de edad , laboran en organizaciones públicas y privadas de Salud, Asimismo fomentan el cuidado la salud, incentiva la independencia de los usuarios externos a través del desarrollo de potencialidades, guiándolos a través programas de capacitación, en formar conductas que beneficien el autoconocimiento (autocuidado) de la salud, ayuda a la recuperación de la salud y lo asiste en el acto de morir con dignidad.

El trabajo tendrá como objetivo principal, establecer el nivel predominante del compromiso organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015.

Las enfermeras tienen la responsabilidad de identificar las necesidades de las personas en situación de salud y con enfermedad, tomando las decisiones de sus competencias en el área de salud y coordinar otras decisiones con el grupo de salud en

donde se desenvuelva. Todo ello fundamentado en el conocimiento de las ciencias de la Salud y los progresos de la especialidad de enfermería. (Pardo, 2003).

El compromiso organizacional es “un estado psicológico que caracteriza la relación de los empleados con su organización” (Allen y Meyer, 1990). Arciniega y González (2002) sostiene que existen evidencias de que las empresas cuyos miembros tienen altos niveles de compromiso, son las que registran altos niveles de desempeño y productividad con bajos índices de ausentismo.

Allen y Meyer (1997) afirman que "el mayor desafío para los investigadores de compromiso organizacional será determinar cómo el compromiso se ve afectado por los muchos cambios como el aumento de la competencia global, la reingeniería y la reducción de personal que se están produciendo en el mundo laboral.

Robbins (2009), considera que el compromiso organizacional, es una de tres tipos de actitudes que una persona tiene relacionadas con su trabajo y lo define como “un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros”.

Anaya (2007) asevera que la “satisfacción laboral es un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo”, que equivale a decir cómo los trabajadores se sienten en relación con su trabajo o con los diversos aspectos de su trabajo.

Staw y Ross (1985) considera que: “la satisfacción es la concordancia entre la persona y su puesto”, y puede ser por factores intrínsecos y extrínsecos. La satisfacción intrínseca se refiere al entorno de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que efectúan los recursos humanos. La satisfacción

extrínseca se refiere con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y las remuneraciones.

Hegney, Plank y Parker (2006), quien indican que “la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente”.

Aparte de las consideraciones teóricas antedichas, en el Hospital Rebagliati se ha observado en los recientes años distintos problemas, los cuales han sido algunos detalles o criterios para considerarlos como problemática de investigación. Estos aspectos son los siguientes:

Protestas a través de paros, huelgas de personal de enfermería a nivel de la institución de salud para exigir el cumplimiento de sus derechos y a nivel nacional en el caso de huelgas en donde se ha unido con otros grupos de profesionales de salud, médicos, obstetras, tecnólogos médicos, etc.

Se suma el ausentismo imprevisto del personal por descansos médicos, haciendo que en el turno de noche la supervisora de turno desplace a una enfermera de un servicio a otro, produciéndose malestar, enfrentamientos, desacato a la autoridad, y muchas veces queda el servicio con 1 enfermera para la atención de 39 pacientes, siendo el índice de atención 1 para 12 pacientes, esto aumenta la sobrecarga laboral, poniendo en riesgo a los paciente que no reciben la atención oportuna.

- Las enfermeras del Hospital Rebagliati en apariencia, no se sienten motivadas y se percibe un bajo reconocimiento por su esfuerzo. Esto se va a confirmar con la aplicación de los instrumentos respectivos.

- La falta de motivación e insatisfacción por los desafíos y la recompensa, errores en la estructura del trabajo, y algunos conflictos por el estrés del personal, siendo este último el problema más concurrente en la mayoría de trabajadores.
- El área de Recursos Humanos del Hospital Rebagliati ha percibido una desmotivación y aumento de ineficacia y de ineficiencia, debido a que perciben que las enfermeras no están informadas sobre lo que está pasando y que sus opiniones e ideas no importan, lo cual están perdiendo el interés y la pasión por lo que hacen, lo que está repercutiendo en su desempeño laboral.
- Hay un deterioro en el clima de trabajo, porque al no dejar que las enfermeras del Hospital Rebagliati participen y no escuchan a ellos, la más mínima cosa se refleja en la negatividad, el secretismo y el chisme.
- De forma externa o superficial, las enfermeras de los diversos servicios del Hospital Rebagliati no perciben que su trabajo sea reconocido o valorado por la Dirección del Hospital. Ocasionalmente las críticas exceden las felicitaciones. Algunas enfermeras también perciben un bajo nivel en los estímulos. La presión también afecta en tiempos donde la carga laboral se acumula y el personal no se abastece.
- Aparentemente, no existe una deficiente comunicación y relación entre las enfermeras, de una misma área como de las otras áreas médicas. Existe una débil cooperación entre las diferentes unidades. Algunas opiniones describen que algunas unidades no tienen un buen trato con los usuarios externos y/o pacientes.
- La mayoría de enfermeras no están convencidas de la importancia de servir al usuarios externos y pacientes, esto se refleja en que han aumentado el porcentaje

de quejas y reclamos de usuarios externos y pacientes del año actual con respecto al año anterior.

- Hay un embalse de pacientes debido a que por ser una red , reciben a todos los pacientes de todo el Perú con grado de dependencia IV a más. Hay una falta de fortalecimiento de la capacidad resolutive de los niveles inferiores de atención que genera la desconcentración con afecciones posibles de resolver en los niveles inferiores de atención ocasiona agotamiento de las enfermeras por recarga laboral, hay problemas de síndrome de Burnout.

Cabe aclarar que estos aspectos han actuado con indicios o consideraciones empíricas que sirvieron para delimitar el estudio que proponemos. Todos estos aspectos mencionados serán comprobados mediante la aplicación de los instrumentos de investigación, enfocado en sus respectivas hipótesis.

1.2 Formulación del problema.

1.2.1 Problema general.

- ¿Cuál es la incidencia del nivel predominante del compromiso organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015?

1.2.2 Problemas específicos

PE1: ¿Cuál es el nivel predominante del compromiso organizacional de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015?

PE2: ¿Cuál es el nivel predominante de la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015?

PE3: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la significancia de la tarea de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015?

PE4: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la condiciones de trabajo de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015?

PE5: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y el reconocimiento personal y/o social de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015?

PE6: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y los beneficios económicos de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo general.

- Establecer la incidencia del nivel predominante del compromiso organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015.

1.3.2 Objetivos específicos.

OE1: Identificar el nivel predominante del compromiso organizacional de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015.

OE2: Identificar el nivel predominante de la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015.

OE3: Identificar el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la significancia de la tarea de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015.

OE4: Identificar el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la condiciones de trabajo de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015.

OE5: Identificar el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y el reconocimiento personal y/o social de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015.

OE6: Identificar el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y los beneficios económicos de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015.

1.4. Importancia y alcances de la investigación.

Los aspectos que justificaron la importancia de la investigación realizada, serán los siguientes:

a). Importancia práctica:

La investigación a realizarse contribuirá a mejorar el análisis del compromiso organizacional y la satisfacción laboral que presentan las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015. Esto constituirá la base para efectuar con mayores elementos de juicio, procesos de mejoramiento de la calidad de la atención en el ámbito estudiado.

b). Importancia teórica:

Esta investigación aporta y aportará nutrida información acerca de la relación entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral que presentan las enfermeras de la muestra. Asimismo, se aportará material teórico sistematizado respecto a tipos, niveles y factores de compromiso organizacional.

c). Importancia motivacional:

Esto se refiere a que la investigación realizada puede, por su naturaleza, motivar la continuación de esta línea investigativa que relaciona, además de nuestras variables, el compromiso laboral y clima organizacional.

- Alcances de la investigación.

En cuanto a los alcances de la investigación realizada, tenemos:

- Alcance temporal: pretérito (2015).
- Alcance institucional: Hospital Edgardo Rebagliati Martins
- Alcance geográfico: Distrito de Jesús María.
- Alcance social: enfermeras, directivos y personal administrativo (relacionados directa o indirectamente con la investigación).
- Alcance temático: compromiso organizacional y la satisfacción laboral.

1.5. Limitaciones de la investigación.

Las dificultades que tuvieron que superarse a lo largo de la investigación efectuada, fueron las siguientes:

- Inexistencia de instrumentos estandarizados: debido a que no existen estudios referentes al tema específico, por lo que será necesario diseñar nuestros propios

instrumentos con la asesoría pertinente, las validaciones vía juicio de expertos y estudio piloto.

- En la operacionalización de las variables: sobre todo en el caso de la variable compromiso organizacional, los componentes o elementos conceptuales son bastante disímiles, por lo que será necesario efectuar un deslinde al respecto, con el apoyo del asesor de tesis y juicio de algunos expertos consultados.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes del estudio.

2.1.1 Antecedentes internacionales.

-Zurita, Ramírez, Quesada, Quesada, Ruiz y Manzano (2014), Título: *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada*. Lugar: Granada-España. El objetivo de esta investigación fue analizar la relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral. La muestra que se utilizó fueron 80 trabajadores de los Juzgados de Granada. El diseño del estudio ha sido de tipo transeccional correlacional. Se halló una alta correlación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral ($r=.41$; $p<.01$).

El nivel de compromiso general de la muestra de trabajadores del Juzgado de Granada era medio ($M=4.30$; $DT=.83$) y en satisfacción laboral se investigó los resultados obtenidos a nivel global, la cual se encontraba también en un nivel medio ($M=3.87$; $DT=.811$).

Se comprobó que no había diferencias significativas entre hombres y mujeres en cuanto a ambas variables estudiadas. Para ello, se utilizó una t de student para muestras independientes, que reflejó que no había diferencias significativas entre hombres y mujeres en relación al compromiso con la organización $t(.297)=-1.051$; $p<.05$, así se halló la ausencia de diferencias significativas en la satisfacción laboral entre ambos sexos $t(.416)=-.819$; $p<.05$.

-Gómez, Recio y Ávalos (2012), título: *Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados en Rioverde*, s.l.p. lugar: Río Verde - México.

El objetivo de la presente investigación fue identificar la relación que existe entre el compromiso organizacional, medido en tres dimensiones (afectivo, de continuidad y normativo); y la satisfacción laboral evaluada también en tres dimensiones (supervisión, ambiente físico de trabajo y prestaciones percibidas), y también halló la relación de las variables del estudio con las características socio demográficas del personal como: sexo, estado civil, edad, escolaridad, puesto actual, antigüedad en la empresa y antigüedad en su puesto actual. El área de estudio se delimito a aplicar un instrumento exclusivamente a los trabajadores que prestan su servicio a alguna de las empresas de la ciudad de Rio verde-San Luis de Potosí-México. En dicho instrumento se midieron 18 ítems de compromiso organizacional agrupadas en 3 dimensiones y 12 ítems de satisfacción laboral agrupadas también en 3 dimensiones, complementado con 7 variables socio demográficas. Se aplicó promedios aritméticos y gráficas de tipo sectores para describir las variables además del método de análisis bivariado para identificar las relaciones estadísticas entre las variables, el coeficiente de correlación de Pearson (r) y de Spearman (ρ) conjuntamente con el Análisis de la Varianza (ANOVA) y la prueba t para muestras independientes. Sí existe relación entre el compromiso organizacional y de la satisfacción laboral. En relación con las variables sociodemográficas investigadas en esta tesis, muestra la relación que hay con las tres dimensiones del compromiso, solo el puesto actual no tuvo relación con ninguna de las

dimensiones de este constructo; y el compromiso de continuidad solo tuvo correlación con el estado civil y la edad. Al analizar el constructo satisfacción laboral; el lector podrá observar la poca relación que existe entre las dimensiones de dicho constructo con las variables sociodemográficas ya que solo existe relación entre la satisfacción con el ambiente físico de trabajo y la edad; y relación entre la satisfacción con las prestaciones percibidas y la escolaridad. La satisfacción con la supervisión no tuvo relación con las variables sociodemográficas las cuales fueron causales en esta investigación.

-Batista, Paulino, Portela, Alves y Dália (2012), Titulo: *estudio descriptivo del compromiso organizacional y de la satisfacción con la vida.* Lugar: Río de Janeiro – Brasil. Este trabajo de investigación tuvo como objetivo evaluar el compromiso de la organización de empleados de una organización no gubernamental y evaluar el impacto de la satisfacción con la vida de estos empleados en el compromiso organizacional. Este fue un diseño exploratorio, descriptivo y cuantitativo, aplicado en una muestra de 200 empleados de AS-PTA, con la participación de los estados de Paraíba, Río de Janeiro y Paraná, con la mayoría de las mujeres (50,5%); edad 16 a 77 años ($M = 40.24$; $SD = 12,83$). Los resultados mostraron que los empleados tiene un moderado compromiso afectivo, algunos comprometidos instrumentalmente con la organización y con un compromiso normativo con la AS-PTA y resultó un impacto positivo de la satisfacción laboral con el compromiso afectivo organizacional.

-Zülfü Demirtaş (2015), Titulo: *The relationship between job satisfaction and organizational commitment: a study on elementary schools.* Lugar: Elazığ – Turkey. En este estudio, se utilizaron la medidas de Escala de satisfacción laboral y la escala de compromiso organizacional , el estudio exploratorio y confirmatorio Se aplicó el análisis factorial. Los participantes tienen un alto nivel de compromiso con la organización y la satisfacción laboral. Con respecto a la satisfacción en el trabajo, no se encontraron diferencias significativas en

términos de variables de género, la antigüedad, la edad, el estado o la rama de los participantes. Las percepciones de compromiso con la organización no tienen diferencias significativas en función del género, la antigüedad o edad sin embargo se encontró que los administradores tienen mayores niveles de compromiso organizacional que los maestros y profesores de la clase también tienen mayores niveles de compromiso con la organización. Existe una correlación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional.

-Aniss (2011), Titulo: *Relationship between organizational commitment and job satisfaction among employees*. Lugar: Elazığ – Estados Unidos. El objetivo fue: examinar la relación entre los componentes de compromiso organizacional y la satisfacción laboral entre los empleados en el sector privado, Tipo de investigación: es básico o puro y el diseño se usó descriptivo correlacional, la población es 350 y la muestra fue 125 encuestados , la Metodología fue Analítico, cuantitativo, estadístico , El Instrumento fue el Cuestionario de Allen y Meyer para medir el compromiso organizacional y el Job Satisfaction Survey (JSS) para la satisfacción laboral. El resultado del análisis de regresión múltiple mostró que el compromiso afectivo tiene relación positiva significativa con la satisfacción en el trabajo. Sin embargo, la continuidad y compromiso normativo no tienen relaciones significativas con la satisfacción en el trabajo. El modelo general o la determinación coeficiente era bastante alto, R cuadrada de 40,5%.

Rocha y Pelaez (2003) realizaron la investigación: *Las tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad*. Este trabajo lo realizaron en una muestra de 26 sujetos (16.25%) de un total de 160 trabajadores de una empresa privada de servicios de Bolivia, concluyendo que el componente identificación tiene una relación significativa con la variable compromiso organizacional, que el componente membresía tiende a ser débil y poco desarrollado en el grupo estudiado, y que el componente lealtad es más alto

en el grupo de 3 a 6 años de servicio en la organización. Así mismo, se encontró correlación significativa entre antigüedad e identificación, entre antigüedad y lealtad y, entre antigüedad y compromiso organizacional.

Morales y Villalobos (2012) suscriben su estudio *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en un centro de salud privado*. El objetivo general fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los empleados de Hospital Clínico. Entre los específicos fue determinar el nivel de satisfacción laboral en función a los factores motivacionales y los higiénicos. Determinar el tipo de compromiso que predomina, y describir la relación de satisfacción laboral y compromiso organizacional en cuanto a la dirección y significación de éstos. Respecto al tipo de investigación, fue descriptivo correlacional, con un diseño de investigación no experimental, transversal. La población está conformada por los 353 empleados de todos los niveles ocupacionales del Hospital Clínico. La muestra fue seleccionada al azar resultado 125 sujetos. Se utilizó para medir la variable satisfacción laboral, un cuestionario diseñado por Materan (2007) que contiene 12 ítems, para la variable compromiso organizacional se utilizó el instrumento diseñado por Allen y Meyer (1997), el cual consiste en una escala de tipo Lickert. Los resultados para satisfacción laboral ubican a ésta variable en un nivel de actitud mediana en la percepción de los trabajadores. Con respecto a la satisfacción con los factores intrínsecos o motivadores se reporta que los empleados están medianamente satisfechos. Respecto al compromiso lo ubica en un nivel de actitud mediana en la percepción de los trabajadores. En cuanto a la relación entre ellas, concluyen que no hay relación entre satisfacción laboral y compromiso institucional en los trabajadores del Hospital Clínico. Discrepando con lo esperado teóricamente.

2.1.2 Antecedentes nacionales.

-Rivera. (2010) en su tesis titulada: *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas.*

Las principales conclusiones de su investigación son:

El grado de compromiso organizacional de la Institución Educativa Privada, objeto de estudio, es medio. Los análisis estadísticos, en el que se ha medido las respuestas según una escala de opinión señalan además, que el grado de compromiso organizacional afectivo y de continuidad son actitudes mostradas por los docentes en mayor grado que el compromiso normativo.

En cuanto a las características más saltantes, mencionamos que el sexo femenino predomina en el mayor grado de compromiso organizacional entre los sujetos de la investigación en todas sus variables. Dicha conclusión se aúne a las investigaciones que aseveran que las damas tienen más compromiso y va marcando distancia con la disyuntiva preexistente del tema en estudio en cuanto al factor sexo.

En cuanto a la antigüedad laboral, podemos referir que su grado de significancia para la interpretación de resultados tiene un índice mediano o moderado lo que nos hace suponer que a mayor antigüedad en el puesto mayor compromiso. Sobre todo a nivel normativo y en particular con mayor preponderancia en los varones. Los análisis en la clasificación del nivel de compromiso (alto, medio y bajo) se hace en virtud del índice 0.5 por el cual se hace significativo el resultado obtenido.

El estudio, existe un grado de relación mediano entre las características demográficas: sexo y antigüedad laboral para establecer los análisis correlacionales. No así con las demás características, en virtud de haber trabajado con una muestra pequeña y con características dispersas.

A nivel de antigüedad laboral, encontramos que el compromiso es mayor cuando se es nuevo en el puesto. Este grado de compromiso decrece en los docentes a medida que pasan 2 años en promedio. Sin embargo, cuando el docente lleva más de 03 años de trabajo renueva su compromiso en el plantel porque se siente más seguro con su puesto de trabajo.

El nivel de enseñanza en el que se desenvuelven los docentes tiene mediana significancia a nivel afectivo y normativo; es decir, que el trabajo a diario con un grupo de alumnos y el compartir con ellos sus experiencias genera apego emotivo.

-Lopera & Muniches (2013) en su tesis titulada: *Relación entre los estilos de comunicación del líder y el compromiso organizacional del personal sindicalizado. Caso Empresa San Fernando*”.

Las conclusiones de esta tesis son:

Existe una relación directa y significativa entre los estilos de comunicación empleada por los líderes de la organización y los componentes del compromiso organizacional del personal sindicalizado de la empresa San Fernando.

El estilo de comunicación asertiva del líder sí tiene una relación directa y significativa con el compromiso afectivo en los trabajadores sindicalizados de la empresa San Fernando.

El estilo de comunicación agresivo del líder sí tiene una relación directa y significativa con el compromiso normativo en los trabajadores sindicalizados.

El estilo de comunicación pasivo del líder sí tiene una relación directa y significativa con el compromiso de continuidad en los trabajadores sindicalizados.

Arias, Valega, Loli y Quintana (2003) realizó un trabajo titulado: *Compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos*” en una muestra de 190 sujetos de diversas organizaciones privadas y públicas y de diferentes tamaños. Los autores encontraron una correlación alta entre compromiso afectivo y satisfacción general con el trabajo, también entre compromiso afectivo y compromiso con el trabajo, igual que compromiso afectivo y claridad del rol, en cambio no fue significativa la relación con jerarquía del puesto. Por otro lado, las correlaciones entre el compromiso de conveniencia y las demás variables resultaron inferiores, siendo la más alta con claridad del rol, seguida por satisfacción con el trabajo. En cambio ninguna de las variables demográficas denotó asociación importante con el compromiso de conveniencia

Dávalos (2005) estableció *el nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias “José Casimiro Ulloa”*; establecer la relación entre el nivel de estrés laboral y la edad, el tiempo de ejercicio profesional, el estado civil y el género de las enfermeras y determinar el nivel de estrés laboral en las dimensiones de agotamiento emocional, realización personal y despersonalización. El estudio es de tipo cuantitativo, método descriptivo correlacional no causal y de corte transversal. La muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple. El instrumento empleado fue el Inventario de Maslach Burnout Inventory(MBI). Los resultados fueron que el 60.42%(29) enfermeras tienen un nivel de estrés laboral medio. En relación a la dimensión agotamiento emocional 52.08%(25) presentan nivel medio. En la dimensión realización personal 89.58%(43) presentan nivel baja. En la dimensión despersonalización 68.75%(33) presentan nivel media. En relación a la edad del 100%(12), 75%(9) presentan estrés laboral medio entre las edades 36-43 años. En cuanto al tiempo de ejercicio profesional del 100%(33), 66.67%(22) presentan estrés

laboral medio con un tiempo de ejercicio profesional 12-26 años. Sobre el sexo del 100%(44), 63.64%(28) presentan estrés laboral medio de sexo femenino y el 100%(4), 50%(2) estrés laboral bajo y de sexo masculino. Las conclusiones fueron que la mayoría de las enfermeras presentan un nivel de estrés laboral medio de igual manera en la dimensión agotamiento emocional y despersonalización a diferencia de la dimensión realización personal que presentan un nivel de estrés laboral baja.

Arauco (2008) determinó *el nivel de Síndrome de Burnout que existe en el personal de enfermería del Hospital Nacional Especializado “Víctor Larco Herrera”*, así como el nivel de Síndrome de Burnout en la dimensión de Agotamiento Emocional, la Despersonalización y Realización Personal en estas. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por las Enfermeras del Hospital de Salud Mental y Psiquiatría “Víctor Larco Herrera”. La técnica usada fue mediante encuesta autoadministrada y el instrumento empleado fue el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Se aplicó la encuesta a un total de 64 enfermeras, al procesar y analizar los datos, se concluyó que un 53.1 % presentan nivel medio del Síndrome de Burnout y un 26.6 % un nivel bajo; sin embargo existe un 20.3 % con un nivel alto. Así mismo la mayoría de las enfermeras presentaban un nivel medio de agotamiento emocional y realización personal y un nivel bajo respecto a despersonalización.

Salas (2010) realizó en Lima, una investigación con 179 docentes de ambos sexos de un centro educativo público, que tuvo el objetivo de identificar una relación entre ambas variables. Para ello, el autor utilizó el Inventario burnout de Maslach y la Escala de Bienestar Psicológico (EBP) de SánchezCánovas, la cual está conformada por cuatro escalas: bienestar psicológico subjetivo, bienestar material, bienestar laboral y el bienestar con las relaciones de pareja. Los resultados de este estudio encontraron

correlaciones negativas que fluctuaban entre -0.34 y -0.44 entre el bienestar psicológico y todos los componentes del síndrome de burnout. Con respecto al bienestar subjetivo y el síndrome de burnout, se halló una relación negativa muy significativa (-0.46), así como con todas las dimensiones del síndrome. Igualmente, las correlaciones entre el bienestar material y los componentes del síndrome de burnout resultaron pequeñas y negativas; no obstante, con la despersonalización no se evidencian relaciones relevantes. El bienestar laboral y el síndrome de burnout tuvieron relaciones negativas significativas (-0.44), así como todos los componentes del síndrome (entre -0.30 y -0.35). Finalmente, entre el bienestar con las relaciones de pareja y el síndrome de burnout también se obtuvieron correlaciones negativas con todas las dimensiones del síndrome (entre -0.18 y -0.29).

Pardo (2010) exploró las relaciones de las seis dimensiones del Bienestar Psicológico con la Ansiedad-Rasgo y la Ansiedad - Estado en un grupo de 120 estudiantes entre 22 y 56 años de un programa de MBA de una escuela de negocios privada de Lima Metropolitana. Se empleó la escala de Bienestar Psicológico y el inventario de Ansiedad: Rasgo-Estado. Se encontró que todas las dimensiones del Bienestar Psicológico obtuvieron correlaciones negativas con ambas escalas del Inventario de Ansiedad. Se encontró que la dimensión de Crecimiento Personal fue la que tuvo el mayor puntaje, mientras que la dimensión de Autonomía obtuvo el más bajo. De manera específica, la dimensión de Manejo del Ambiente es la que mantiene la mayor relación tanto con la Ansiedad-Rasgo como con la Ansiedad-Estado. Por otro lado, se encontró que las dimensiones que mantienen la menor relación fueron la dimensión de Sentido de Vida en el caso de la Ansiedad-Estado y la dimensión de Crecimiento Personal en el caso de la Ansiedad-Rasgo.

Meza (2011) exploró la relación entre Bienestar Psicológico y los componentes del Modelo de Inversión en una muestra de 116 estudiantes universitarios entre 20 y 27 años de edad de Lima Metropolitana. Se utilizaron la escala de Bienestar Psicológico de Ryff y la escala del Modelo de Inversión desarrollada por Rusbult. Se encontraron correlaciones positivas y significativas entre casi todas las áreas del Bienestar Psicológico y las dimensiones de Satisfacción y Compromiso de la escala del Modelo de Inversión. Ya que se tomó en cuenta si las personas estaban en una relación de pareja, se correlacionó el tiempo de relación con las escalas. Solo se encontraron correlaciones significativas con las áreas del Modelo de Inversión, excepto con calidad de alternativas. Por otro lado, en las comparaciones según sexo se encontraron diferencias significativas a favor de las mujeres en las dimensiones de satisfacción y compromiso del Modelo de Inversión, así como en dominio ambiental, relaciones positivas con otros y el puntaje global de la escala de Bienestar Psicológico. En las comparaciones en función a estar o no en una relación de pareja solo se encontraron diferencias significativas en las dimensiones de satisfacción, inversión y compromiso, con medias mayores para el grupo que se encontraba en una relación de pareja.

Aliaga (2012) investigó las relaciones de las seis dimensiones del bienestar psicológico con los tres componentes del síndrome de burnout en un grupo de 82 técnicas de enfermería de un Hospital Nacional de Lima Metropolitana, cuyas edades fluctúan entre 23 y 67 años. Para ello, se empleó la Escala de Bienestar Psicológico de Riff y el Inventario de Burnout de Maslash. Se obtuvo diversas correlaciones negativas entre las dimensiones del bienestar psicológico y los componentes de burnout. Se encontró que las dimensiones de autoaceptación, dominio del entorno y autonomía correlacionaban inversamente con los componentes negativos del burnout: agotamiento emocional y despersonalización, mientras que las dimensiones de relaciones positivas

con otros y propósito de vida se relacionaron indirectamente sólo con el agotamiento emocional. Asimismo, no se obtuvo ninguna correlación con la realización personal y la dimensión de crecimiento personal. Por otro lado, la dimensión de dominio del ambiente es la que mantiene la mayor relación con el agotamiento emocional y la dimensión de autonomía con el componente de despersonalización. Además, se pudo concluir que es probable que el trabajo no sea el elemento más importante en la vida de las participantes.

2.2. Bases teóricas.

2.2.1. Bases teóricas generales.

2.2.1.1. Bases epistemológicas.

-Teoría del valor: valores personales y organizacionales.

La orientación al marketing interno es un constructo en fase de consolidación como nuevo paradigma en el campo de marketing, como continuación al paradigma de orientación al mercado (Kohli y Jaworski, 1990). La teoría que sustenta el marketing interno es la teoría del cliente interno (Berry, 1976) que apenas ha tenido hasta ahora contrastación empírica, según indican varios autores entre los que destaca Gounaris (2006) y que básicamente consiste en que para satisfacer la necesidades de los clientes externos antes hay que satisfacer las necesidades del cliente interno. Esta teoría del cliente interno a su vez está basada en la teoría de la equidad que fue propuesta por primera vez por Adams (1963) y propone que los empleados evalúan sus propios trabajos realizando un balance entre lo que aportan a la empresa y lo que obtienen de ella. Huseman y Hatfield (1990) la completaron sugiriendo que por parte de los empleados una de las aportaciones principales a la empresa es el compromiso a las políticas de la organización. En este sentido, en la mayoría de los estudios sobre

marketing interno se ha venido analizando la relación con el compromiso de los empleados como un requisito para generar valor a favor de los clientes (Narver y Slatter, 1999) de ahí su entronque con la teoría del valor. Algunos estudios que se han centrado en los valores individuales han aplicado la teoría de los valores de Rokeach (1973). Éste autor los llegó a definir como creencias duraderas y de ahí su importancia para el comportamiento de los empleados en las empresas y también, lógicamente para el comportamiento del consumidor (Blackwell y otros, 2002). La mayoría de los estudios ha aplicado el marco establecido por Hofstede (1980) mediante el cual cada una de las dimensiones de los valores varía a través de los individuos en función de las diferencias que presente el tipo de sociedad en el que viva, lo que va a conllevar múltiples efectos y resultados significativos.

Diversos autores han aplicado la teoría de los valores humanos (Schwartz, 1992, 1993) que examina la relación de los valores con el compromiso. A raíz de esta teoría se realizaron investigaciones empíricas en varios países encontrándose que la apertura al cambio era el valor con mayor impacto sobre el compromiso afectivo, pero manifestaron con claridad la necesidad de analizar muchos más valores en relación al compromiso. Fundamentaron esta teoría con base en investigaciones comparadas en 67 países. Para estos autores, los valores de cada individuo sirven de iluminación a la hora de tomar decisiones en función de cada situación mediante un proceso en el que la persona en primer lugar define interiormente la situación en la que se encuentra, y en función del valor que preside sus metas u objetivos vitales, generará un curso de acción según el peso que dé a ese valor y que será lo que llevará a la toma de decisiones y al comportamiento correspondiente. Es importante entender el papel que juegan los valores, según esta teoría a la hora de enlazarlo con el compromiso de la persona. Schwartz (1996) piensa que los valores son los que permiten establecer hipótesis

coherentes sobre la relación de éstos con las futuras actitudes y comportamientos de los individuos. En este sentido Cohen (2009) utilizando la teoría de los valores de Schwartz (1996) analizó varios valores en relación al compromiso en empleados de banca en Israel. Para este autor, entender cómo los valores individuales afectan a la empresa permite crear un mayor ajuste entre los valores del empleado y los de la empresa. En la medida en que exista mejor congruencia entre los valores de los empleados y los de la empresa, es más fácil que se produzca el compromiso (Cohen, 2009). Estudios recientes han puesto de manifiesto la importancia de la justicia en el contexto de analizar la relación entre valores personales y el compromiso (Fischer y Smith, 2006; Lam, Schaubroeck, y Aryee, 2002). Schwartz y Sagiv (1995) definen los valores humanos como objetivos deseables y transituacionales que varían de importancia y sirven de principios que guían la vida de las personas.

Lo que va a diferenciar a unos valores de otros es el tipo de compromiso motivacional que va a suscitar en la medida en que expresan objetivos conscientes. Se ha estudiado un paralelismo entre los valores personales y el impacto que tienen en el compromiso de los empleados en las empresas en las que trabajan (Finegan, 2000; Wasti, 2003). Los valores son considerados como la pieza central en la que se encuentran las personas y las empresas en las que trabajan. La presunción que subyace es que las personas estarán más felices, motivadas y satisfechas, en la medida en que sus valores sean congruentes con los que estén presentes en las empresas en las que trabajen (Berings, De Fruyt, y Bouwen, 2004). En la medida en que un bien es apreciable, se dice que tiene un valor. No tendrá el mismo valor para todos pues lo que para alguien es despreciable, para un tercero puede tener un enorme valor, por ejemplo, sentimental para el caso de que se trate de un regalo de un ser querido.

Los bienes pueden ser de distinta naturaleza: físicos o morales. Dentro de los físicos hay bienes que tienen valor en sí y otros lo tienen por lo que representan, el dinero podría ser un claro ejemplo. La consecución o difusión de determinados bienes pone en marcha el deseo de realizar acciones que devienen en comportamientos y eso da soporte a la motivación considerada como aquello que pone en movimiento al ser humano. Las motivaciones son la base del compromiso que es un hábito que se apoya en valores. La motivación está en la base de la acción humana. Los valores dan energía a la motivación y, por tanto, sustentan la actuación humana. Las empresas valoran y persiguen elevar el nivel de compromiso de sus stakeholders. Sin el compromiso de los empleados es difícil llevar a la empresa a cumplir con su estrategia. Sin el compromiso de sus accionistas tampoco. Y qué decir del compromiso de los proveedores que aseguran el suministro con la calidad requerida. Si hablamos del compromiso de los clientes hacia la empresa, también vemos la importancia que tiene. Sin el compromiso de los inversores es complicado que los proyectos empresariales sean sostenibles.

2.2.1.2. Bases psicológicas.

-Teoría de la productividad.

Esto en relación a la variable satisfacción laboral. Pocos temas han atraído tanto interés de los estudiosos del comportamiento organizacional como la relación entre la satisfacción y productividad. La pregunta habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos (Robbins, 1998). Se entiende la *productividad* como la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella (Stoner, 1994). En las décadas de 1950 y 1960 hubo una serie de análisis que abarcaron docenas de estudios realizados para establecer la

relación entre satisfacción y productividad. Estos análisis no encontraron una relación consistente. Sin embargo, en la década de 1990, aunque los estudios distan mucho de ser claros, sí se pueden obtener algunos datos de la evidencia existente.

Las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo. Gran parte del paternalismo de los administradores de las décadas de 1930, 1940 y 1950 (que formaban equipos de boliche y uniones de crédito, organizaban días de campo, proporcionaban asesoría a los empleados y capacitaban a los supervisores para que desarrollaran su sensibilidad a los intereses de sus subordinados) pretendían que los trabajadores estuvieran contentos.

Sin embargo, creer en la tesis del trabajador contento tenía más bases en ilusiones vanas que en pruebas sólidas. El análisis minucioso de las investigaciones indicaban que, en el supuesto de que exista una relación positiva entre la satisfacción y la productividad, la correlación suele ser baja, del orden del 0,14. Sin embargo, la inclusión de las variables moderadoras ha incrementado la correlación. Por ejemplo, la relación es más fuerte cuando la conducta del empleado no está sujeta a límites ni controles de factores externos.

La productividad del empleado en trabajos sujetos al ritmo de una máquina dependerá mucho más de la velocidad de la máquina que de su grado de satisfacción. Asimismo, la productividad del corredor de bolsa es limitada por los movimientos generales del mercado accionario, cuando el mercado se mueve al alza y el volumen es alto, los corredores satisfechos y los insatisfechos obtendrán muchas comisiones. Por el contrario, cuando el mercado está hacia la baja, la satisfacción del corredor no importa gran cosa.

Al Parecer, el nivel del puesto, también es una variable moderadora importante. La correlación entre satisfacción y rendimiento es más sólida en el caso de empleados que están en niveles más altos. Por consiguiente, podemos esperar que la relación sea más relevante en el caso de profesionales que ocupan puestos de supervisión y administración.

Otro punto de interés para el tema de la satisfacción-productividad es la dirección de la causalidad. La mayor parte de los estudios de la relación partían de diseños que no podían demostrar la causa y el efecto. Los estudios que han controlado esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa. Si se realiza un buen trabajo, se obtendrá una sensación intrínseca de bienestar. Además, en el supuesto de que la organización recompense la productividad, la persona con mucha productividad obtendrá más reconocimiento verbal, así como mayor sueldo y probabilidad de ascenso. A su vez estas recompensas incrementan el grado de satisfacción laboral (Robbins Stephen, 1993,1998).

En contraposición a las afirmaciones anteriores, Pinilla (1982) plantea una relación muy importante entre la satisfacción laboral y la productividad, él dice: «por satisfacción se entiende la actitud general que adoptamos frente a nuestro trabajo, cuando hemos podido resolver nuestra necesidades fundamentales y tenemos conciencia de ello, en tal sentido, los trabajadores necesitan que se les respete y se les trate dignamente. Necesitan ganar lo suficiente para vivir decorosamente, para alimentarse, vestirse y tener recreación, pero no sólo el individuo, sino también su familia. Necesitan que se les den condiciones de trabajo saludables, que se les brinde prestaciones sociales para la solución de problemas que se les presenta en sus hogares. Los empleados necesitan aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a

responsabilidades crecientes. Necesitan que se les trate justa y equitativamente, que no haya favoritismos, ni trucos en la determinación de sueldos, salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito. Todas estas necesidades son más o menos perentorias en operarios, empleados, profesionales, en usted y en mí ... ».

La resultante final de la solución de las necesidades que se acaban de mencionar es el sentimiento de satisfacción y conciencia de esa satisfacción. Esto da libertad psicológica, permite que la gente se entregue a objetivos de superación en su propio trabajo. La actitud de satisfacción es condición necesaria para que el esfuerzo humano del trabajo se torne verdaderamente productivo. Es un hecho que no trabajan bien quienes tienen la constante preocupación de deudas pendientes, malos tratos del jefe o carencia de reconocimiento. Y es también un hecho que, cuando saben que están siendo atendidas adecuadamente sus propias necesidades, se está tranquilo Y se trabaja mejor. Cuando el empleado sabe que las cosas marchan bien en el hogar y en el trabajo, que está progresando y que de sus propios esfuerzos depende que se avance, se empeña con tesón y ánimo, mejora la cantidad y calidad de su rendimiento en el trabajo.

El sentimiento y la conciencia de la satisfacción, no sólo son factores condicionales del mayor esfuerzo y del mejor rendimiento, sino también de dos vivencias fundamentales: la sensación del éxito individual, que contribuye a dar solidez y nuevos ímpetus a la personalidad, y la alegría en el trabajo, es el gran remedio contra la pequeñez de espíritu y la mezquindad, promotoras del odio al mérito ajeno y de envidias. Es decir, que antes que la tecnología, capital, materias primas y edificios, en la industria trabaja un grupo humano, y la productividad depende de la eficiencia de ese grupo humano. El rendimiento del hombre en el trabajo es lo que técnicamente se conoce como la eficiencia o productividad. De la actitud adoptada por el trabajador

frente a su propia labor, de la actitud de satisfacción o de insatisfacción depende en gran parte que la producción sea eficiente o deficiente, y la producción es la base de la vida social de los pueblos porque sin ella no hay empleo ni bienestar social.

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratados, atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos. Todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable, y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno para el normal funcionamiento de los pulmones y de la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor conciente de los jefes”.

El planteamiento de Pinilla respecto a la relación entre satisfacción laboral y productividad puede tener sentido cuando se trata de reflexionar en términos de lo que el ser humano busca en el trabajo, pero al no existir sustento empírico, queda como una propuesta interesante, pero teórica.

2.2.1.3. Bases sociológicas.

-Teoría de las organizaciones.

La teoría organizacional ha de ser reflexiva, es decir debe ser capaz de reflexionar críticamente acerca de sí misma de tal forma que su conocimiento, su práctica y su bagaje valórico no sean dados por sentados y, por tanto, asumidos

acríticamente. A este respecto, es pertinente la distinción establecida por Habermas (1971) entre racionalidad práctica y racionalidad técnica. La racionalidad técnica se sustenta en una búsqueda instrumental de determinadas metas u objetivos dados por sentados, por ejemplo la eficiencia. En contraposición la racionalidad práctica coloca el énfasis en una reflexión consciente que tiende a identificar metas y objetivos alternativos y un tipo de acción respaldado por mayores niveles de comunicación intersubjetiva y diálogo político. Por ende, los discursos tecnocráticos operan con supuestos y asunciones excesivamente unidimensionales que empobrecen las definiciones de términos claves tales como la competitividad, la eficiencia y la misma racionalidad. En lugar de proporcionar definiciones comprehensivas, se ofrecen interpretaciones sesgadas a favor de grupos que controlan las organizaciones, es decir, sesgos ideológicos gerencialistas o managerialistas. Es así como partiendo de la distinción ofrecida por Habermas, se puede, desde la racionalidad práctica, cuestionar y rechazar las pretensiones ideológicas de la racionalidad técnica. Por tanto, la teoría organizacional debe incorporar los análisis que guardan relación con los costos sociales, ecológicos conforme al mayor abanico de intereses posibles.

La distinción en cuestión tiene su origen en la diferenciación weberiana de racionalidad formal (técnicas y procedimientos calculables) y de racionalidad sustantiva (valores y fines deseados de la acción). En segundo lugar, la teoría organizacional ha de incorporar en su entramado conceptual reflexiones relativas a la praxis. Esta, conforme a Benson, conlleva la necesidad de desarrollar recursos analíticos que trasciendan la reflexividad, y sirvan a los colectivos humanos de las organizaciones a reconstruir las circunstancias y condiciones de sus respectivos entornos. Es decir, estamos hablando del potenciamiento de lo actores sociales que producen y reproducen la realidad organizacional.

Dicho de forma más concreta, se trata del potenciamiento de los empleados y miembros de la organización aumentando su capacidad de elección y de transformación de las relaciones laborales y organizacionales (Thompson y Mc. Hugh; 1995). A este respecto, es menester asimilar la aportación de Berger y Luckman sobre la construcción social de la realidad. Los individuos son actores que crean los sistemas y las instituciones mediante su actividad significativa. Los productos de su acción, instituciones y organizaciones, les parecen cosas dotadas de existencia independiente. El proceso de construcción social, sin embargo, es un movimiento incesante de interacción dialéctica entre la acción humana y la construcción estructural.

Obviamente, el potenciamiento real implica la capacidad de la transformación social. En este sentido, el discurso acerca de la capacitación para y dentro de las empresas puede verse reducida a mera retórica en la medida que no incorpore debates serios y participativos sobre el punto señalado. Por otro lado, la teoría organizacional actual ha de ser histórica y contextual. La teoría y la práctica organizacional son procesuales y se incrustan o empotran en contextos y entornos donde interactúan fuerzas económicas, culturas políticas, comunidades y actores sociales. En términos teóricos, los fenómenos organizacionales no pueden ser comprendidos a cabalidad si se les sustrae de la totalidad constituida por la sociedad capitalista en general y el modo de producción en particular (Burrell; 1980). Es posible y necesario teorizar las formas concretas en que las organizaciones se encuentran empotrados en estructuras sociales, políticas y económicas (Thompson y Mc.Hugh; 1995). Recordemos que la corriente principal, en su búsqueda de leyes y prescripciones tecnocráticas se distanció de la realidad y fue presa de sesgos ahistóricos que la engeguieron ante la complejidad de los entornos de las organizaciones. Asimismo, las explicaciones e interpretaciones de la teoría organizacional deben ser multiniveladas y multi-dimensionales.

Esto implica al nivel individual contar con nociones adecuadas de subjetividad e identidad de los miembros de la organización. Al mismo tiempo, es menester teorizar el nivel de las relaciones interpersonales y grupales dentro de la organización, junto con las que definen al conjunto de la misma. Uno de los rasgos distintivos de la contribución que hace la sociología al estudio de las organizaciones es abordar coherentemente los niveles señalados aludiendo a procesos y relaciones sociales y estructurales de nivel macro que inciden sobremanera sobre los niveles restantes pero que, sin embargo, respetan su autonomía y perfil propio.

Este nivel puede abarcar un sector de la economía, a la totalidad de la economía nacional y, especialmente en nuestros días, a los procesos de globalización. Finalmente, la teoría organizacional renovada ha de ser capaz de dar cuenta de la dialéctica y la contradicción en los fenómenos laborales y organizacionales. Aquí sobresale la relación recíproca entre el control gerencial y la oposición de los trabajadores y empleados en el ámbito de las relaciones laborales e industriales. Las estrategias de control gerencial pretenden lidiar con incertidumbres y crisis en el entorno socioeconómico. Los nuevos métodos de control inevitablemente ocasionan diversas formas de resistencia por parte de los empleados y a veces hasta contra estrategias.

Esa dinámica activa distintos tipos de acciones por parte de la dirección y de los empleados donde se entremezclan elementos de poder, control, conflicto y consenso. A las anteriores consideraciones se suman otras vinculadas a la temática de la división sexual del trabajo, grupos étnicos y de edad, colectivos profesionales y otros dotados con distintos niveles de capacitación que hacen más compleja la realidad organizacional (Rodríguez; 1992).

2.2.2. Bases teóricas sobre compromiso organizacional.

2.2.2.1. Definiciones.

Según Mowday et al. (1979), el compromiso organizacional explica muchas tipos de relaciones en el lugar de trabajo y se puede definir como un estado en el que un individuo se identifica con una determinada organización y sus metas, que deseen permanecer afiliado a ella, con el fin de lograr estos objetivos.

Teniendo en cuenta el compromiso de la organización como un fenómeno multidimensional, hay dos escuelas de pensamiento que se destacan: la primera es la propuesta por Mowday Porter y Steers (1982), que describe el tipo de compromiso organizacional afectiva, definiéndolo como el grado de identificación personal y la participación con un particular, la organización, la asociación de este tipo de compromiso con un eslabón más afectivo con la organización, que queda en la organización porque quieren, y la segunda visión de Becker (1960), que describe el compromiso organizacional calculador, que abarca cuestiones ganancias y pérdidas o no pertenecer a la organización, que queda en la organización, ya que necesitan trabajar en la organización y se sienten comprometidos en su centro de labores.

Los autores Siqueira y Gomide Jr.(2004) indican que como las organizaciones que trabajan en entornos inestables, frente a los nuevos problemas que requieren soluciones innovadoras, entender mejor el compromiso de la organización haría para la gestión estratégica de las personas y política en el entorno de la organización, que comprende los lazos que el empleado establezca en su entorno de trabajo.

El compromiso organizacional es “un estado psicológico que caracteriza la relación de los empleados con su organización” (Allen y Meyer, 1997). Autores como Arciniega (2002) sostienen que existen evidencias de que las organizaciones cuyos integrantes poseen altos niveles de compromiso, son aquellas que registran altos niveles de desempeño y productividad y bajos índices de ausentismo.

Kinicki y Kreitner (2006) consideran que el Compromiso Organizacional simboliza el grado con que un individuo se identifica con una organización y está comprometido o involucrado con sus objetivos, motivo por lo cual Betanzos y Paz (2007) lo consideran un concepto que presenta gran interés para la Psicología Organizacional y que se refiere “al estado en el que el trabajador se identifica y extiende una liga afectiva con la organización, con sus metas, y desea seguir siendo miembro de esta”.

También se sintetizó el concepto de Compromiso en una sola frase que recurrentemente es utilizada, considerando que estar comprometido es, en la práctica, “tener puesta la camiseta de la organización” (Lagomarsino 2003).

Compromiso Organizacional es sinónimo de hablar en vínculo, lazo o ligación psicológica que se establece entre el trabajador y su organización (Guimarães, 2007) y que podrá ser intensa y estable o flaca e inestable, dependiendo esa estabilidad e intensidad de un conjunto complejo y vasto de factores que todavía no están suficientemente estudiados. (Almeida, 2004).

El Compromiso Organizacional, en cuanto fuerza que vincula una persona a la organización de la cual hace parte, es más de que una mera motivación laboral, pudiendo considerarse un “estado psicológico que impulsa la persona” (Hera et al., 2004) y en consecuencia la hace compartir de los valores, creencias, estrategias, metas y

resultados de la organización, por lo cual estudiar este constructo es muy importante y puede ser incluso primordial para proporcionar un conocimiento más profundizado de cada organización.

Luthans (2008), es una actitud que refleja la lealtad de los empleados a su organización y es un proceso continuo a través del cual los participantes organizacionales expresan su preocupación por la organización, el éxito y bienestar continuos de ésta.

Robbins (2009), define al compromiso organizacional como el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener sus relaciones con ella.

Griffin y Moorhead (2010), consideran que el compromiso organizacional, llamado en ocasiones compromiso laboral, refleja la identificación de un individuo y su apego en la organización. Una persona altamente comprometida se vea a sí misma como un verdadero miembro de la empresa (Por ejemplo, al referirse a la organización en términos personales como “Hacemos productos de alta calidad”, pasa por alto las fuentes menores de insatisfacción. En contraste una persona menos comprometida tiene una mayor probabilidad de verse a sí misma como alguien de fuera (Por ejemplo referirse a la organización en términos menos personales como “no pagan muy bien a sus empleados”) para expresar una mayor insatisfacción acerca de las cosas y no verse a sí misma como un miembro de la organización a largo plazo.

El vínculo que el individuo desarrolla con su organización es sumamente importante. Por lo tanto, las instituciones deben considerar nuevas estrategias con respecto al compromiso, para alcanzar los objetivos organizacionales. El éxito o fracaso de la implantación de estrategias dependerá mucho del involucramiento de las personas

y del liderazgo del gestor. En este sentido, investigaciones sobre compromiso organizacional y profesional intentan mostrar nuevos focos y bases sobre estos dos constructos. Siendo así, el compromiso organizacional y profesional, cuando son tratados como constructos multidimensionales son importantes al combinarse para explorar un mismo objeto de estudio.

2.2.2.2. Teoría de los tres componentes.

J. P Meyer, N.J Allen Y C.A Smith (Fred Luthans 2008), establecieron que el compromiso organizacional tiene tres componentes distintos: el compromiso afectivo, el compromiso continuo, y compromiso normativo.

El compromiso afectivo, implica el apego emocional, la identificación y la participación del empleado en la organización.

Las vinculaciones entre comportamiento organizacional y tamaño de la empresa también fueron estudiados por Latting, et, al (2004), quienes observaron que los grupos pequeños incrementan las interacciones sociales y contribuyen al desarrollo y fortalecimiento del compromiso afectivo entre los trabajadores.

En lo referente a la incidencia de las experiencias organizacionales con el compromiso, se reportan las correlaciones más significativas, pues a medida que un individuo siente que la organización en la cual trabaja llena sus principales expectativas y les satisface sus necesidades primordiales, en esta misma medida el se va sintiendo atado a su organización y va desarrollando altos grados de compromiso afectivo (Meyer y Allen, 1997).

No obstante el impacto real de las experiencias de trabajo queda manifestado cuando el individuo percibe mensajes que le hacen sentirse valioso e importante, lazo

que se fortalece aún más cuando los trabajadores piensan que la organización se preocupa por ellos (Meyer y Allen, 1997)

El compromiso normativo, supone los sentimientos de obligación de los empleados para permanecer con la organización.

Encuentra su esencia en la lealtad a la organización, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo cuando la institución cubre el costo de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador. Entonces el compromiso normativo es emocional porque el trabajador siente la obligación de no dejar la organización por estar en “deuda” con la misma (Meyer y Allen, 1991).

El compromiso continuo, involucra el compromiso que se basa en los costos que el empleado relaciona con dejar la organización. Puede deberse a la pérdida de antigüedad para promoción o prestaciones.

Existe un planteamiento básico del “coste de oportunidad”. Sería un nivel de compromiso muy bajo basado en lo que perdería el individuo si no se comprometiera. Para algunos autores sería de continuidad o alienante (según Becker, 1960).

Gouldner (1960) y Rousseau (1995) (haciendo referencia a Meyer y Allen 1997) aducen que el contrato psicológico es el responsable del involucramiento de tipo normativo, pues se establecen una serie de obligaciones entre empresa y trabajador, consideradas importantes y por tanto respetadas hasta que se crea que se ha cumplido o han sido violentadas por alguna de las partes involucradas.

Un trabajador con un alto compromiso de permanencia, mantiene un nivel bajo laboral dentro de la organización, limitándose estrictamente hacer lo necesario para seguir dentro de la empresa (Meyer y Allen, 1991).

Meyer y Allen (1991) definieron el compromiso como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. Estos autores, en contra de la corriente inicial de considerar al compromiso como un constructo único, propusieron una división del compromiso en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo.

El Compromiso Afectivo toma como base el deseo y se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas; por ende, disfrutan de su permanencia en la organización. En el segundo componente, el Compromiso de Conveniencia o de Continuidad (fundamentado en la necesidad), es muy posible encontrar una conciencia de la persona respecto a las inversiones en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización, o sea, de los costos (financieros, físicos, psicológicos) en los cuales se incurriría al retirarse, o de las pocas posibilidades para encontrar otro empleo. Se refleja aquí una faceta calculadora, pues se refiere a la prosecución de inversiones (planes de pensiones, primas de antigüedad, aprendizaje, etc.) acumuladas y resultantes de la pertenencia a la organización. Dejarla resulta cada vez más costoso y, por lo tanto, se crea un «compromiso por omisión» (Becker, 1960). Puede suponerse que un elevado índice de desempleo en una sociedad acarreará un mayor compromiso de conveniencia (Vandenberghe, 1996). En el tercer componente, o sea el compromiso normativo (deber), se encuentra la creencia en la lealtad a la

organización (sentido moral), quizá por recibir ciertas prestaciones (por ejemplo, capacitación o pago de colegiaturas), conducente a un sentido del deber de proporcionar una correspondencia. Este aspecto va en concordancia con la teoría de la reciprocidad: quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante (Gouldner, 1960). Es posible pensar que el compromiso individual acarrea ciertas consecuencias tanto favorables como desfavorables para las organizaciones.

En el primer punto se esperaría una intención de permanencia, es decir, continuar manteniendo los nexos con la organización. Como es sabido, la rotación de personal implica costos de diversos tipos para las organizaciones (reclutamiento, selección, capacitación, errores, accidentes. etc.). Así pues, se incluyó en esta investigación el propósito mencionado. Aquí es pertinente recordar que las intenciones constituyen la antesala de los comportamientos. de acuerdo con la Teoría de Azjen y Fishbein (1977,1980). En cuanto a la falta de compromiso por parte de los miembros de la organización, además de la retirada del empleo, pueden citarse: el ausentismo y los robos.

El primero acarrea costos para la organización pues pueden verse interrumpidos los flujos de trabajo, además de la contratación de substitutos, la disminución en la calidad, etc. Los hurtos pueden ser minúsculos y pasar casi desapercibidos y, sin embargo, si muchos trabajadores caen en ellos, las pérdidas pueden ser cuantiosas. Por ejemplo, se ha calculado que, en los Estados Unidos. las cifras fluctúan entre 6 y 200 millones de dólares al año (Green, citado por Winbush y Dalton, 1997); dichas subtracciones pueden darse ante la sensación de que la organización no está comprometida con sus empleados. Además de lo anterior, en el lado negativo, un compromiso muy elevado puede significar la inflexibilidad de los miembros de la organización respecto a las transformaciones en la misma, así como rechazo a las

innovaciones y, por ende, falta de adaptabilidad (Randall, 1987). En caso de presentarse esta situación, la competitividad podría resultar afectada de forma contraproducente. Por otro lado, el compromiso acendrado puede dar lugar al fenómeno denominado «persistencia en una acción fallida», el cual consiste en perseguir un curso de actuación, invirtiendo cada vez más recursos aún ante el fracaso, con la esperanza de que al final los resultados sean beneficiosos (Brockner, 1992; Schaubreck y Williams, 1993; Staw y Roos, 1988). Como antes se mencionó, aunque no se acostumbra adjuntar datos sobre la motivación de los miembros de la organización (y otros aspectos relevantes sobre el factor humano) en los estados financieros, ya existen organizaciones precursoras en este asunto (Edvinsson y Malone, 1998). Por ende, en un futuro, dada la intensa competencia en la economía global, el compromiso de las personas hacia su organización será un aspecto de importancia en la toma de decisiones dentro de las empresas.

2.2.2.3. Importancia.

Dentro del comportamiento organizacional, el compromiso organizacional se ha convertido en una de las variables más estudiadas; debido a que tienen varias investigaciones que han podido demostrar que el compromiso con la organización suele ser un mejor predictor de la rotación y de la puntualidad.

El compromiso organizacional va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización, el compromiso es una actitud hacia el trabajo (Hellriegel et, al.1999).

Arciniega (2002), menciona que los estudios básicamente se han centrado en analizar cuáles son las principales conductas que derivan en cada uno de los posibles vínculos que pueden apegar a un empleado hacia su empresa, y por su puesto de trabajo,

qué factores o variables influyen en el desarrollo de estos vínculos para poder lograr el involucramiento en el trabajo.

Al conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una empresa en particular, los ha llamado compromiso organizacional, más adelante hace hincapié que, el estudio del compromiso organizacional ha podido predecir con mayor certidumbre el buen desempeño de un colaborador.

Además sostiene que existen evidencias de que las organizaciones cuyos integrantes poseen altos niveles de compromiso, son aquellas que registran altos niveles de desempeño y productividad y bajos índices de ausentismo.

A parte de ello, el grado de compromiso suele reflejar el acuerdo del empleado con la misión y las metas de la empresa, su disposición a entregar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de seguir trabajando en la institución (Davis y Newstrom, 1999).

Aunado a lo anterior, el compromiso organizacional contribuye al estudio del comportamiento del capital humano, de una manera completa, pues es una respuesta más global y duradera a la organización como un todo, que la satisfacción en el puesto. Un empleado puede estar insatisfecho con un puesto determinado, pero considerarlo una situación temporal y, sin embargo, no sentirse insatisfecho con la organización como un todo. Pero cuando la insatisfacción se extiende a la organización, es muy probable que los individuos consideren la renuncia (Robbins, 2009).

Así pues, para las organizaciones, la relación entre el compromiso organizacional y la rotación es uno de los factores más importantes, pues mientras más intenso sea el compromiso del empleado con la organización, menos probable es que

renuncie. También resulta que un compromiso firme se correlacione con bajo ausentismo y productividad relativamente alta. La asistencia al trabajo (llegar a tiempo y perder poco tiempo) por lo general es mayor en los empleados con compromiso organizacional fuerte. Es más, las personas comprometidas tienden a dirigirse más hacia las metas y perder menos tiempo durante el trabajo, con una repercusión positiva sobre las mediciones típicas de la productividad (Hellriegel et, al. 1999).

El Compromiso Organizacional es producto de un sentimiento de bienestar en el local de trabajo, por lo cual, Kinicki y Kreitner (2006) y Gelade et al. (2008), consideran existir relación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral. Investigaciones realizadas revelan también que cuanto mayor es el Compromiso de los funcionarios, mayor la productividad de cada miembro y consecuentemente de la organización, demostrándose que Compromiso Organizacional no solo tiene influencia en aspectos tan importantes como la competitividad, productividad y estabilidad laboral (Betanzos y Paz, 2007).

Otro factor muy importante dentro del compromiso hacia la organización, es sin duda, el hecho de participar desde una asesoría administrativa hasta una decisión de grupo. Desde luego, hay distintos grados y tipos de participación.

Aquí se hace referencia, sin embargo al compromiso del individuo con la organización, de modo que se vea envuelto en decisiones que lo afectan como miembro de la misma. En verdad, tiene voz y voto en su área, ante la estructura mayor. Y este tipo de participación también le garantiza la oportunidad de compartir las recompensas que surgen de cooperar en el grupo que constituye el sistema (Katz y Kahn, 1986).

El gran reto actual de la dirección y gestión de los Recursos Humanos radica en crear herramientas útiles mediante las cuales el personal pueda llegar a comprometerse

con los objetivos organizacionales e integrarse a la empresa, para obtener ventajas sostenibles y duraderas en el tiempo.

El Compromiso Organizacional puede ser uno de los mecanismos que tiene la Dirección de Recursos Humanos para analizar la identificación con los objetivos organizacionales, la lealtad y vinculación de los empleados con su lugar de trabajo. Así, si se consigue que los empleados estén muy identificados e implicados en la organización en la que trabajan, mayores serán las probabilidades de que permanezcan en la misma.

De esta manera, altos niveles de compromiso posibilitarán que se mantengan las capacidades colectivas generadas y las ventajas sostenibles y duraderas que la organización ha sido capaz de lograr (Claure y Böhr, 2003).

Blau y Boal (1987) mencionan que una importante actitud hacia el trabajo con repercusión en el comportamiento organizacional en las empresas, es el compromiso con ellas. El compromiso organizacional consiste en la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Un fuerte compromiso organizacional se caracteriza por el apoyo y aceptación de las metas y valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de mantenerse dentro de la organización.

El compromiso organizacional de acuerdo con Amorós (2007) va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización, yendo más allá de la satisfacción, ya que se aplica a toda la organización y no solo al trabajo. Siguiendo con este planteamiento se destaca que las fuentes de compromiso organizacional varían de una persona a otra, puesto que al inicio está determinado en

gran parte por las características individuales, la personalidad y las actitudes, viéndose más tarde influido por las experiencias en el trabajo, vínculos y confluencia de factores –como el comportamiento ético en las organizaciones-, que influyen en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Resulta de interés la explicación de algunos aspectos del comportamiento humano a través del locus de control, concepto que Hellriegel (2009) define como la medida en que las personas piensan que pueden controlar los hechos que las afectan. Por una parte, las personas con alto locus de control interno (movidas por lo interno) consideran que su comportamiento y acciones son, sobre todo, lo que determina muchos de los acontecimientos que se presentan en su existencia; por otra parte las personas que tienen un alto locus de control externo (movidas por lo externo) consideran que lo que les ocurre se debe al azar, a la suerte o a otras personas. Las personas con alto locus de control interno observan comportamientos más éticos cuando toman decisiones empresariales que aquellas con un alto locus de control externo (Blau, Boal, 1987). Así pues en primera instancia según Rabinowitz (1977) se tiene el concepto de participación en el trabajo, en donde es el grado en el que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera que su desempeño laboral es importante para su propia valía, siendo más probable de acuerdo con Meyer (1997) que los empleados comprometidos permanezcan en la organización más tiempo que los empleados no comprometidos.

2.2.2.4. Predictores del compromiso organizacional.

Existen tres grandes categorías de predictores del Compromiso Organizacional: las características de los trabajadores, las características de las tareas y las características de la organización (Glisson y Durick, 1988, citado por Durrego y Echevarría, 1999).

Una variedad de características de los trabajadores que describen su personalidad, sus necesidades personales y valores han sido referidas para ser asociadas con el compromiso. Morris y Sherman (citado por Durrego y Echevarria, 1999), informaron que los empleados más antiguos con menos grado de educación y con un alto sentido de competencia tenían altos niveles de Compromiso organizacional.

O'Reilly y Caldwell (citado por Durrego y Echevarria, 1999), reportaron que los trabajadores que percibían pocas opciones alternativas de empleo tendían hacia un gran compromiso.

Steven, Beyer y Tricel (citado por Durrego y Echevarria, 1999), encontraron que el número de años que los trabajadores han estado en la organización y el alcance de su identificación con el trabajo estaban positivamente relacionados con el compromiso, mientras que el número de años que los trabajadores habían estado en la misma posición y aquellos que estaban más favorablemente dispuestos al cambio estaban negativamente asociados con el compromiso.

Para varios tipos de organización la edad y la pertenencia, generalmente han sido reportadas como positivamente asociados con el compromiso en la organización (Hall Scheneider y Nygren; Lee, Sheldon y Hrebiniak, citado por Durrego y Echevarria, 1999).

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

Menos atención ha sido dada a las características organizacionales como predictoras del compromiso. Morris y Sherman citado por: Durrego y Echevarría (1999), creen que el liderazgo es un predictor del compromiso organizacional poco investigado.

La literatura existente no presenta muchos resultados sobre estudios que analicen la relación entre el compromiso organizacional y el empowerment. Sin embargo, es posible rescatar los resultados obtenidos por algunos autores en el ámbito internacional. Para proponer el uso del empowerment para fortalecer el compromiso de los colaboradores hacia la organización y examinar los efectos sobre el locus de control y la percepción del contrato psicológico bajo condiciones de cambio, Chen (2008) estableció la evidencia de influencia del mismo sobre el compromiso organizacional. Los resultados muestran que el empowerment percibido por los colaboradores que tienen un locus externo, así como quienes perciben una fuerte adhesión al contrato psicológico tienen un impacto positivo fuerte sobre el compromiso organizacional. Krishna (2006) observó una significativa relación positiva entre el empowerment psicológico con el compromiso afectivo y el compromiso normativo; sin embargo, la relación no fue encontrada entre la dimensión de competencia de la variable empowerment y la dimensión de compromiso afectivo de la variable de compromiso organizacional. Se concluye que los colaboradores con empowerment muestran los niveles más altos de compromiso organizacional.

Un estudio de la relación entre el empowerment, compromiso organizacional, compromiso profesional y conducta ciudadana organizacional —realizado por Bogler y Somech en 2004— mostró que el grado de empowerment se encuentra estrechamente relacionado con los sentimientos de compromiso tanto a la organización, como a su profesión y hacia la conducta ciudadana organizacional. La subdivisión de la variable

deempowerment en seis subescalas muestra que el crecimiento profesional, el estatus y la autoeficacia son importantes predictores del compromiso organizacional y del profesional; mientras que la escala de toma de decisiones, la autoeficacia y el estatus son predictores significativos de la conducta ciudadana organizacional. Janssen (2004) estableció el supuesto de que existe conflicto de tipo laboral con los superiores, lo que genera una barrera en la relación positiva entre el empowerment y el compromiso organizacional. Se encontró que los superiores, quienes tienen un grado de autoridad más alto, son quienes persiguen las metas y los valores de la organización.

2.2.2.5. Directrices para aumentar el compromiso organizacional

Luthans (2008) como indicó el análisis inicial sobre el compromiso, la administración enfrenta una situación paradójica: “por un lado, el enfoque actual en el trabajo de equipo, la delegación de autoridad y las organizaciones más planas valora mucho justamente el tipo de automotivación que uno espera obtener de los trabajadores comprometidos; por otro lado, las fuerzas ambientales actúan para derribar los fundamentos del compromiso de los trabajadores.

Dessler y varela(2004) sugieren las siguientes directrices específicas para implementar un sistema de administración que ayude a resolver el dilema actual y aumente el compromiso organizacional de los trabajadores.

- Comprometerse con valores que den prioridad al personal, Póngalos por escrito, contrate a los administradores educados y predique con el ejemplo.

- Aclarar y comunicar la misión, aclare la misión y la ideología, hágala carismática, use prácticas de contratación basadas en valores, destaque la orientación y la capacitación basadas en valores, fomente la tradición.
- Garantizar la justicia organizacional, contar con un amplio procedimiento de quejas, proporcionar medios de comunicación extensos en ambos sentidos.
- Crear un sentido de comunidad, generar una homogeneidad basada en valores, comparta por igual, destaque la colaboración, el intercambio de trabajadores y el trabajo en equipo.
- Apoyar el desarrollo de los empleados, comprometerse con actualizarlos proporcionar desafíos laborales durante el primer año, propicie el enriquecimiento laboral y la delegación de autoridad, promueva desde dentro, ofrezca actividades de desarrollo, proporcione a los trabajadores seguridad por garantía.

La confianza, el compromiso y la colaboración son factores indispensables para generar un ambiente laboral sano, por lo que expertos coinciden que para crearlas y fomentarlas, son necesarias las expectativas claras entre empleados y directivos y el planteamiento de retos que generen lealtad en la compañía.

La confianza es un ingrediente que depende tanto del colaborador como del líder. Desde la visión del colaborador, un excelente lugar para trabajar es aquel donde se confía en las personas para las que trabajan, se sienten orgullosos por lo que hacen y disfrutan de las personas con las que trabajan.

2.2.2.6. Valores organizacionales.

La cultura organizativa se relaciona con el juego subyacente de los valores claves, las creencias, y las normas compartidas por el personal (Green, 2008). Los valores guían las acciones y comportamientos de los empleados en el cumplimiento de los propósitos de la organización (Ogalla, 2005), además de orientar o establecer las pautas en las decisiones (Green, 2008). Autores como Cain (2009) y Daddona (2009), coinciden en que los valores proveen una base y un lenguaje común para que las empresas puedan crecer y prosperar en las épocas buenas y épocas malas. Los valores organizacionales contribuyen a la cultura y al éxito final de las organizaciones (Graber y Kilpatrick, 2008). Por tanto, es posible observar si los valores que se proclaman, se manifiestan en los modos de actuación, es decir, si existe relación entre lo que se dice y lo que realmente se hace. La internalización de los valores organizacionales es un proceso complejo que requiere de tiempo, transmisión, explicación y ejemplificación por parte de los directivos y de reflexión, razonamiento y comprensión por el resto del grupo (Bello et al. 2006). De acuerdo a Hultman (2005), los valores son los conceptos psicológicos, internos a una persona. Expresa que las organizaciones como tal no tienen valores, pero al estar conformadas por personas sus culturas son expresiones de los valores existentes y son compartidos por las personas de distinta manera en la organización. En las dos últimas décadas, se destacan en la literatura enfoques o modelos gerenciales, que refieren los valores, entre sus elementos principales:

1. Dirección estratégica: Modelo a través del cual se formulan, implementan y evalúan las decisiones que permiten a la organización alcanzar sus objetivos. El punto de partida del modelo es la declaración de la Visión, la Misión y los Objetivos, todo esto enmarcado en los Valores que identificaran a la organización

2. Modelo de las 7s: Es un modelo de gestión que describe 7 factores para organizar a una compañía de una manera eficaz. Los factores son: Strategy (Estrategia), Structure (Estructura), Skills (Habilidades), Shared Values (Valores Compartidos), Systems (Sistemas), Style (Estilo) y Staff (Personal).
3. Modelo EFQM de Excelencia: La EFQM propone un modelo constituido por un conjunto de factores o criterios que interrelacionados entre sí definen a una organización teóricamente excelente, capaz de lograr y mantener los mejores resultados posibles.
4. Modelo de Excelencia en la Gestión Malcolm Baldrige : Es un modelo que tiene como finalidad la evaluación de la Gestión de la Calidad Total. Cada criterio del Malcolm Baldrige se basa en unos conceptos y valores fundamentales, que son los siguientes: Liderazgo, planificación, estratégica, enfoque en el cliente, medida, análisis y gestión del conocimiento, enfoque en los recursos humanos, gestión de procesos y resultados.
5. Administración por valores. Se basa en cómo lograr el éxito organizacional y personal mediante el compromiso con una misión y unos valores compartidos. Contempla tres fases: aclarar los valores, propósito y misión, comunicar la misión y valores, y alinear las prácticas con la misión y valores.
6. Dirección por valores: Parte de que el verdadero liderazgo es en el fondo un diálogo sobre valores. Para poner en práctica la dirección por Valores, es necesario considerar dos fases, una la puesta en marcha que contempla la existencia de un liderazgo legitimador, destilado de valores esenciales compartidos y desarrollo de equipos de proyectos y la segunda fase referida al

seguimiento y mantenimiento que abarca la política de recursos humanos basada en valores y la auditoría de valores operativos.

Varios autores manifiestan la importancia que tienen los valores organizacionales como elementos dinamizadores del actuar de las personas en pro de alcanzar las metas de la organización (Sosik 2005, Hultman 2006, Rosenberg 2008, Hassan 2007, Edwards y Cable 2009). Por tanto, es de suponer que afectan la productividad de las empresas. El incremento de la productividad es uno de los grandes desafíos que enfrentan las organizaciones hoy en día. Es así como los empresarios se han visto en la necesidad de evaluar diferentes alternativas para ser más productivos y de aplicar modelos administrativos que les permita mantenerse en el mercado a través de un crecimiento sostenido. Por lo cual es cada vez más importante y necesario desarrollar una sólida cultura organizacional en la cual las estrategias, los procesos y las personas sean dirigidos por una visión, un propósito y un conjunto de valores, que permitan alcanzar los resultados deseados.

2.2.2.7. Compromiso afectivo.

Se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.

Además, es una identificación psicológica del colaborador con los valores y la filosofía de la empresa. El empleado muestra fuerte convicción y aceptación de los objetivos y valores de la organización, disposición de ejercer un esfuerzo en beneficio

de la organización, preocupación por los problemas de la empresa y fuerte deseo de permanecer en ella.

Para competir en el nuevo entorno económico basado en el conocimiento se requiere de una gestión organizacional con mayor dinamismo (Jasimuddin y Zhang, 2009). Así, el énfasis en el valor estratégico del conocimiento se vincula profundamente con la comprensión de la economía definida como sistema construido con base en activos intangibles y en las habilidades de las firmas (Hansen y Avital, 2005).

Pese a que desde hace más de una década se admiten las ventajas de tener y utilizar el conocimiento organizacional, las empresas enfrentan constantemente el riesgo de que este disminuya o desaparezca —sea por la rotación de empleados o por la falta de actualización u olvido entre quienes lo poseen—, circunstancia que afecta las capacidades organizacionales (Evanschitzky, Ahlert, Blaich y Kenning, 2007; Hafeez y Abdelmeguid, 2003). Una alternativa eficiente para evitar —o al menos disminuir— ese riesgo se localiza en la transferencia de conocimiento. Esta actividad se considera un elemento crítico al implementar cualquier estrategia (Bloodgood y Morrow, 2003), y se le reconoce como una dimensión competitiva central de la empresa (Kogut y Zander, 1992).

La cultura corporativa y el compromiso no solo destacan como aspectos relevantes en el campo del comportamiento organizacional —particularmente en el intento de comprender el contexto de las organizaciones y las formas en que se administran (Ezirim, Nwibere y Emecheta, 2012)—, sino que también se distinguen como variables de influencia en los esfuerzos vinculados con la transferencia de conocimiento.

En cuanto a la cultura, diversos antecedentes reafirman que se trata de un factor decisivo en la transferencia del conocimiento (Jonsson y Kalling, 2007; Kostova, 1999; Matsuo y Easterby-Smith, 2008; Nahapiet y Ghosal, 1998; Yoo y Torrey, 2002). Y en relación con el compromiso, trabajos previos (Lin, 2007) indican que aunque se ha considerado su capacidad para influir en la disposición de los empleados para compartir conocimiento, la investigación en el área es relativamente escasa. Además, pese a que la cultura organizacional ha sido objeto de estudio por mucho tiempo, en el entorno empresarial mexicano son poco frecuentes los trabajos que emplean metodologías cuantitativas (Garza-Carranza, Soria y Mueller, 2011).

2.2.2.8. Compromiso de continuidad.

Es el compromiso que señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.

Además, es el apego que tiene el trabajador con la Empresa es de carácter material. Su continuidad depende de la percepción que tiene en relación con lo que recibe del trabajo, los costes personales que le supone el trabajo y los costes añadidos al abandono de la Empresa (Estado Civil, hijos, edad o tiempo trabajado en la organización, nivel educativo, capacitación, estado del mercado laboral).

Un individuo con compromiso de continuidad elevado percibe que necesita permanecer en la organización. Esta necesidad nace de las elecciones vinculantes de los individuos (Becker, 1960; McGee y Ford, 1987) que les conducen a una situación en la que los

costes asociados a abandonar la organización son percibidos como mayores a los asociados a permanecer en ella. Estos costes vinculantes pueden ser de origen diferente, dando lugar a diferentes tipos de compromiso de continuidad (Somers, 1993). De entre los diferentes costes vinculantes, destacan los costes asociados a los sacrificios realizados por permanecer en la organización, y los asociados a la falta de alternativas a la organización actual. El compromiso de continuidad está asociado a otras caracterizaciones del compromiso, como el compromiso intencionado (Hrebiniak y Alutto, 1972). Al igual que el CA, el CC es un antecedente de la intención de abandonar la organización, pero a diferencia de aquél, el CC no está relacionado necesariamente con otros comportamientos, como la ciudadanía organizativa (Meyer y Allen, 1991, 1997).

El compromiso continuo hace referencia a los costos, tales como financieros, beneficios, etc., los cuales perdería un trabajador al retirarse de una institución, de manera que dejarlo implicaría un alto costo para el empleado, ya debido a las pocas probabilidades de conseguir otro empleo igual (Arias, 2001). Esta concepción de compromiso ha tenido algunas observaciones: algunos autores han sugerido que el compromiso continuo debe estar subdividido en dos dimensiones, sacrificio personal, que hace referencia a dejar el trabajado, y oportunidades limitadas que es asociado al encontrar otras oportunidades laborales (McGee & Ford, 1987; Somers, 1995). Asimismo, el compromiso continuo puede estar más relacionado con la motivación extrínseca, ya que lo que atrae al trabajador no es la actividad que realiza en sí, si no lo que recibe a cambio por la actividad realizada, ya sea dinero u otra forma e recompensa. Entonces, ello hace que el trabajador permanezca comprometido en la organización, por que adquiere beneficios que no sacrificaría. Esto nos lleva a suponer una sociedad con

un alto índice de desempleo, existirá un mayor compromiso de continuidad por parte de los trabajadores hacia sus organizaciones (Vandenberghe, 1996).

2.2.2.9. Compromiso normativo.

El compromiso normativo, es definido como el sentimiento de obligación de los trabajadores de permanecer en la organización, esto también hace referencia a las normas sociales que deben seguir para que una organización marche bien (McDonald & Makin, 2000). Asimismo, este compromiso hace referencia a la creencia de la lealtad hacia la organización, partiendo del sentido moral, ya que al recibir ciertas prestaciones tales como, capacitaciones, pago de estudios, etc., conduce al despertar de un sentido de reciprocidad en los empleados para con la empresa, y, por ende, estar comprometidos con la organización hasta el tiempo estipulado (Arias, 2001).

En este compromiso, el trabajador se siente obligado contractualmente, por ejemplo, en los casos en los que la empresa financia formación bajo el compromiso de permanencia durante un período de tiempo.

El compromiso normativo se desarrolla como el resultado de la socialización de experiencias que hacen hincapié en la conveniencia de permanecer fieles a su empleador (Wiener, como se cita en Meyer et al., 1993), o a través del recibimiento de prestaciones (e.g., beneficios marginales en especies), con lo que el empleado se crea un sentido de obligación de reciprocidad con la organización (Scholl, como se cita en Meyer et al., 1993).

Matheiu y Zajac (1990) plantean que el compromiso normativo (Wiener, como se cita en Matheiu & Zajac, 1990) y la identificación organizacional (Hall, Schneider & Nigren, como se cita en Matheiu & Zajac, 1990) deben de tratarse como correlaciones porque la identificación organizacional constituye una de las sub-dimensiones del

compromiso actitudinal definido por Monday, Porter y Steers (como se cita en Mathieu & Zajac, 1990).

El compromiso normativo describe el proceso por el cual, tanto la organización como la predisposición del individuo, conllevan a desarrollar el compromiso organizacional. Las acciones de la organización incluyen, por ejemplo, la selección y la inducción del personal, mientras que la predisposición del individuo incluye la actitud hacia el trabajo desarrollado, la lealtad con la que se trabaja, la congruencia entre los valores de la organización, los valores personales del individuo, entre otros. (Wiener, como se cita en Matheiu & Zajac, 1990).

2.2.2.10. Implantación de valores organizacionales.

Los valores organizacionales son tomados, muchas veces, como sentencias vanas que realmente no inciden en el desempeño corporativo, pero si se analizan sus verdaderos alcances, los valores compartidos constituyen el cimiento de la organización y generan beneficios para las personas y empresas que los aplican.

Lo que se conoce como cultura organizacional es básicamente un concepto constituido por el conjunto de creencias, valores y patrones de comportamiento que identifican a una organización de otra.

Generalmente, las empresas cuentan con un plan estratégico en el cual se pueden encontrar bonitas y elegantes frases que “retratan” sus propósitos y valores fundamentales, entre ellas: la misión, la visión, la filosofía de la empresa y lógicamente los valores.

En estos planes estratégicos se encuentran frases como: “Uno de nuestros valores fundamentales es el compromiso, que significa para nosotros ética y

profesionalismo, interés por la problemática social de nuestro entorno, disposición de servicio...” pero ¿qué pasa en realidad al interior de la empresa? Lo más común es que estas frases se queden en el papel como letra muerta que no se aplica, el servicio es pésimo, las entregas no se cumplen en los períodos establecidos, la fábrica está contaminando el arroyo vecino, etc.

Los valores organizacionales compartidos afectan el desempeño en tres aspectos claves, proveen una base estable (guía) sobre la cual se toman las decisiones y se ejecutan las acciones; forman parte integral de la proposición de valor de una organización a clientes y personal y; motivan y energizan al personal para dar su máximo esfuerzo por el bienestar de su compañía. Así se crea una fuente de ventaja competitiva que es difícil de replicar ya que se fundamenta en valores propios y únicos de la organización.

Los valores deben estar presentes en toda institución deben ser inculcados durante las primeras etapas de incorporación del personal, además hay que capacitar constantemente al personal antiguo. Pero sobretodo, el directivo debe dar ejemplo, más que invertir recursos en entrenamiento, porque “nada reemplaza el poder de las acciones de los ejecutivos como mensaje de coherencia y compromiso con los valores

Se debe considerar la inserción de valores dentro de un plan estratégico. Uno de los valores fundamentales es el compromiso, que significa ética y profesionalismo, interés por la problemática social de nuestro entorno, disposición de servicio. Entonces, la institución debe procurar, por ejemplo, que todos sus contratos se realicen con transparencia, que sus decisiones se ajusten a una base ética, que sus empleados de primera línea presten un excelente servicio a los clientes, que se cumpla con los horarios

de entrega programados, que se adelanten tareas sociales con las familias de los empleados, que se reciclen los desperdicios de la institución, etc.

2.2.2.11. Liderazgo y compromiso organizacional.

Algunos estudios como el de Yang (2012) hacen referencia a la influencia del Liderazgo transformacional en el Compromiso organizacional. El observó que la estimulación intelectual guarda una relación única y positiva con el Compromiso afectivo y el Compromiso continuo, donde los líderes animan a los seguidores a considerar los problemas en nuevas formas que los conduzca a involucrarse activamente en sus actividades laborales, con lo que los empleados experimentan un mayor sentido de inversión en la organización, demostrando un mayor esfuerzo al éxito de la organización, lo cual incrementa el compromiso continuo con la empresa. El menciona estudios previos (Koh, Steers, & Terborg, 1995; Nguni et al., 2006; Podsakoff, MacKenzie, & Bommer, 1996 en Yang, 2012), que mostraron la relación de los constructos antes mencionados, específicamente, con las dimensiones de visión carismática y consideración individual. Por su parte, Nguni y colaboradores (2006) en Yang (2012), observaron que esos mismos factores de Liderazgo transformacional tuvieron efectos directos significativos en el compromiso organizacional de los empleados por permanecer en el empleo. De igual forma, se observó que factores del Liderazgo transformacional, tales como la visión, comunicación inspiracional y estimulación intelectual, tienen un alto impacto favorable con el Compromiso afectivo (Podsakoff et al., 1990 y Rafferty & Griffin, 2004 en Yang, 2012) y con el Compromiso continuo (Rafferty & Griffin, 2004 en Yang 2012) hacia la organización. (Rafferty & Griffin, 2004 en Yang, 2012), señalaron que la comunicación inspiracional mostró una relación positiva con el Compromiso afectivo.

En otro estudio, Saní (2010) menciona que existe una relación positiva entre el Liderazgo transformacional y el Compromiso organizacional, según las aportaciones de (Bono & Judge, 2003; Walumbwa & Lawler, 2003; Dumdum et al., 2002; Koh, Steers, & Terborg, 1995; Lowe et al., 1996 en Saní, 2010), quienes argumentan que los líderes transformacionales alientan a sus seguidores a pensar críticamente y a buscar nuevos métodos, lo que origina que los seguidores tengan habilidad para resolver problemas con nuevos métodos, por lo que las situaciones difíciles motivan a los seguidores a enfocarse en su trabajo. Como resultado, la satisfacción laboral y el Compromiso organizacional serán mejorados. Saní (2010) también menciona a (Shamir, Zakay, Breinin, & Popper, 1998; Shamir, House, & Arthur, 1993 en Saní, 2010) quienes sugieren que los líderes transformacionales tienen una influencia positiva en el Compromiso organizacional de sus seguidores de tres formas: Al asegurarse de adoptar los valores al nivel más alto, haciendo hincapié en la relación del seguidor y cumplir las metas y creando un medio ambiente de sacrificio, compartiendo la visión y las metas organizacionales. Saní (2010) también menciona el trabajo de (Barling, Weber, and Kelloway, 1996), quienes reportaron un efecto importante del Liderazgo transformacional sobre el compromiso organizacional y el desempeño financiero de los seguidores a nivel departamental.

El compromiso organizacional se ha convertido en una de las variables más estudiadas debido a que se ha demostrado que el compromiso es predictor de la rotación de personal así como de la puntualidad de un empleado. Existe evidencia de que las organizaciones cuyos integrantes poseen niveles altos de compromiso, son aquellas que registran altos niveles de desempeño y productividad, y bajos índices de ausentismo (Arias & Tejada, 2012).

2.2.2.12. Resistencia al cambio y compromiso organizacional.

Las organizaciones están integradas por varios individuos, por lo que el efecto multiplicador de la resistencia individual, hace que la habilidad de una organización para cambiar, sea más lenta y más difícil de lograr que la de un individuo. Sin embargo, lo más importante es que la organización tenga dicha habilidad para cambiar, ya que si no lo hace, no sobrevivirá.

Cuando el cambio llega voluntariamente, es más fácil de asimilar, ya que generalmente existe una actitud positiva hacia ese cambio y se sabe lo que éste involucra y en qué punto la situación va a ser diferente. Cuando el cambio es impuesto por la organización, la reacción con frecuencia es negativa o es más difícil de asimilar, ya que existen dudas sobre cómo afectará el cambio en la rutina diaria o en el futuro. Muchos trabajadores se sienten amenazados por el cambio, la organización debe de eliminar esa amenaza, de lo contrario la organización se verá afectada.

La palabra cambio se refiere a cualquier situación en donde se dejan determinadas estructuras, procedimientos, comportamientos, etc. para adquirir otras, que permitan la adaptación al contexto en el cual se encuentra el sistema u organización y así lograr una estabilidad que facilite la eficacia y efectividad en la ejecución de acciones.

En el proceso que involucra el cambio en los sistemas, existen básicamente tres etapas esenciales y secuenciales:

a) Descongelamiento.-

Existe una sensación de desequilibrio, ansiedad, e insatisfacción ante el entorno actual, se toma conciencia de la situación y se duda sobre el modo de actuar. Hay una inquietud por satisfacer nuevas necesidades y lograr la situación deseada, se identifican las estructuras sujetas al cambio que pretenden llegar a un equilibrio.

b) Movimiento.-

Permanece la sensación de desequilibrio, acompañada por inestabilidad, inseguridad e incertidumbre. La necesidad ahora se encamina hacia generar información, buscar alternativas, abandonar viejas estructuras y adoptar nuevos esquemas para lograr la adaptación.

c) Recongelamiento.-

Se visualiza claridad en la situación, existe un equilibrio y una mayor adaptabilidad al entorno, se busca integrar nuevos esquemas, establecer un contacto con la opción elegida y considerar el efecto del cambio en el resto de los subsistemas.

Cuando el sistema se encuentra en equilibrio y percibe la amenaza de la inestabilidad e incertidumbre que traen consigo las modificaciones, se da la resistencia al cambio, la cual es una reacción esperada por parte del sistema y se puede definir como aquellas fuerzas restrictivas que obstaculizan un cambio.

La resistencia al cambio es un fenómeno psicosocial que nos muestra básicamente tres aspectos:

- Habla de la importancia que el sistema concede al cambio.
- Informa sobre el grado de apertura que la organización tiene.
- Facilita la detección de los temores que el sistema experimenta y los efectos que presiente.
- Existen dos principales razones por las que existe la resistencia al cambio:

a) La conformidad con las normas; las normas sirven para regular y controlar la conducta de los individuos de un grupo, por lo que en el momento en que es

necesario efectuar un cambio que se contrapone o altera las normas del grupo, lo más probable es que encuentre resistencia, dada la amenaza a la estabilidad.

- b) Cultura en la organización; la cultura de un grupo y organización es lo que da unidad e identidad a la vida de éstos, por lo tanto, cuando se intenta modificar algún aspecto de la empresa, se alteran algunos elementos de su cultura, aquí es donde surge la resistencia al cambio. Mientras más grande sea la diferencia entre los nuevos valores y actitudes con los anteriores, mayor será la resistencia.

La administración de la resistencia al cambio incluye la eliminación del miedo a lo desconocido, que es el principal factor que ocasiona la resistencia. El cambio debe de ser preparado de tal forma que provoque el menor número posible de problemas y temores.

2.2.2.13. Componentes del compromiso organizacional.

En un primer nivel, existe un planteamiento básico del “coste de oportunidad”. Sería un nivel de compromiso muy bajo basado en lo que perdería el individuo si no se comprometiera. Para algunos autores sería de continuidad o alienante (Becker, 1960). El segundo nivel es el compromiso afectivo en el que el individuo tiene sentimientos positivos de pertenencia, lealtad. En el nivel anterior el individuo “tiene” que estar, mientras que en este nivel “quiere” estar. En el tercer nivel de compromiso se produce una identificación con los objetivos de la organización. Algunos autores lo denominan “compromiso moral” (Penley y Gould, 1988). Según Jaros et al. (1993) mientras que el tipo de vínculo desarrollado por el anterior nivel es meramente emocional, en este caso es racional por lo que es de esperar que los empleados en este caso tengan un mayor nivel de compromiso moral con los valores y objetivos de la empresa. Para algunos

autores (Jaros y otros, 1993) el compromiso moral es una continuación del afectivo y en muchos casos se produce un lógico solapamiento pues no tienen porqué ser excluyentes entre sí.

La organización es exitosa, a través de un activo importante como es el capital humano, ya que es uno de los mecanismos que tiene la dirección de una empresa para analizar la lealtad y vinculación de los empleados con su organización, a esto le llamamos Compromiso organizacional. Es importante para las empresas conocer no sólo el tipo, sino también el grado de compromiso de sus miembros. Harter, et al. (2002) consideran que el compromiso laboral incluye al denominado involucramiento de los individuos y la satisfacción y entusiasmo por el trabajo. Hinojosa, (2010) hace mención que la productividad y la correcta dirección del personal en las organizacionales se convierten los elementos claves de la subsistencia en el tiempo de éstas, es por ello que la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que la percepción negativa o positiva de los trabajadores influye en la relación que estos adopten con la organización y el nivel de compromiso y productividad que esta tenga. Menciona Chiang, et al. (2010) que algunas investigaciones han señalado que es más probable obtener mejores resultados laborales en alto desempeño, compromiso o cooperación, cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con una clima organizacional satisfactorio, cuando perciben que tienen las competencias adecuadas para desarrollar su trabajo y cuando son recompensadas y reconocidas como agentes significativos de los resultados organizacionales. Es decir, directivos y trabajadores que entiendan que la única manera de alcanzar el progreso y el bienestar individual y de la organización es elevando el rendimiento y la productividad, y ello requiere de trabajadores comprometidos con su organización (Gibson, Ivancebich, y Donnelly, 1994).

2.2.2.14. Las organizaciones sociales.

Organización social es toda aquella agrupación de personas que se establece a partir de elementos compartidos, ideas en común, formas similares de ver al mundo. Además, es importante para que tal grupo de personas sea considerado una organización social que exista un objetivo a realizar, sea este solidario o particular. Esto es así ya que una organización social debe existir siempre por una razón y no por espontáneas variables causales (en cuyo caso no estaríamos hablando de organizaciones sociales sino más bien de expresiones comunes de ciertos grupos sociales).

Estas organizaciones existen desde el momento en el que el ser humano empezó a vivir en sociedad. A pesar de que éste es un término muy de moda y actual, las organizaciones sociales pueden tomar muchas formas diversas y así ha sido a lo largo del tiempo. Una de las características principales con las que debe contar una organización social es la de contar con un grupo de personas que compartan elementos en común, similares intereses, similares valores o formas de actuar ante determinadas situaciones. Al mismo tiempo, las organizaciones sociales se establecen siempre con un fin, por ejemplo cambiar la realidad que rodea a sus miembros, aportar discusiones sobre determinados temas o simplemente compartir un momento específico.

Del mismo modo que las sociedades y las instituciones humanas son complejas, las organizaciones sociales también pueden volverse altamente complejas y hasta conflictivas. Para evitar esto, deben contar con un sistema más o menos rígido de jerarquías que organizan las diferentes tareas, establecen diversas funciones y marcan los objetivos así como también los resultados a conseguir.

Las organizaciones sociales en la actualidad son algunas de las formas más importantes en lo que respecta a tratar de construir un mundo mejor. Muchas veces, las

organizaciones sociales de tipo no gubernamental (también llamadas ONG) se establecen en los espacios donde el Estado no llega y deja huecos de atención y cuidado para aquellos que más lo necesitan.

2.2.2.15. Perspectivas del compromiso organizacional.

El compromiso organizacional es, junto a «liderazgo y motivación», uno de los conceptos en los que es más difícil alcanzar una definición unánime. Probablemente, la definición más popular es la que define al compromiso organizacional como la “fuerza relativa de la identificación y el involucramiento de un individuo con una determinada organización” (Mowday, en Lagomarsino, 2003).

Más allá de esta definición, la revisión de la literatura permite reconocer que hasta el momento se han adoptado tres perspectivas teóricas diferentes en la conceptualización del término "compromiso organizacional" (Varona, 1993). La primera es la perspectiva de intercambio que sugiere que el compromiso organizacional es el resultado de una transacción de incentivos y contribuciones entre la organización y el empleado. De acuerdo a esta conceptualización, el individuo ve los beneficios que recibe asociados con el trabajo, tales como plan de retiro y seguro de salud, como incentivos para permanecer en la organización. La segunda es la perspectiva psicológica, que ve el compromiso con la organización como un componente de estos tres elementos:

- 1) la identificación con los objetivos y valores de la organización.
- 2) el deseo de contribuir para que la organización alcance sus metas y objetivos
- 3) el deseo de ser parte de la organización. Dentro de esta perspectiva, el compromiso se define como el grado de identificación y entrega que el individuo experimenta en relación con la organización de la cual es parte.

La tercera es la perspectiva de atribución que define el compromiso como una obligación que el individuo adquiere como resultado de realizar ciertos actos que son voluntarios, explícitos e irrevocables. Dentro de esta categoría entraría el compromiso organizacional que los miembros de grupos religiosos adquieren cuando pronuncian públicamente sus votos religiosos o cuando funcionarios públicos juran cumplir con sus obligaciones en los actos de toma de posesión. Estas tres perspectivas teóricas son tomadas de manera simultánea por el enfoque conceptual de Meyer y Allen (1991). Estos autores le apuestan a un concepto multidimensional del compromiso organizacional que integre las tres perspectivas teóricas ya descritas.

2.2.3. Bases teóricas sobre la satisfacción laboral.

2.2.3.1. Definiciones.

Según Ardouin et al (2000), la satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos.

Atalaya (1999) define la satisfacción laboral como el resultado de varias actitudes que tiene un individuo hacia factores de su trabajo como la compañía, el supervisor, los compañeros de trabajo, los salarios, los ascensos, y las condiciones de trabajo, entre otros, y hacia la vida en general. Es así, que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes generales del trabajador hacia su empleo.

Robbins (2009) define la satisfacción laboral como la actitud general que adopta la persona frente a su trabajo. La satisfacción del trabajador representa una actitud más que un comportamiento.

La satisfacción laboral ha sido conceptualizada de múltiples maneras en dependencia de los presupuestos teóricos manejados por los diferentes autores. Estas diferencias teóricas, evidencian que la satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables; las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace este entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental.

Las características personales juegan el papel decisivo en la determinación de los niveles individuales de satisfacción. El ser humano es único e irrepetible, por lo tanto, sus niveles de satisfacción laboral serán también específicos. Los niveles de satisfacción estarán condicionados por la historia personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, la autovaloración y el entorno sociocultural donde se desenvuelve el sujeto. Estas particularidades desarrollarán un conjunto de expectativas, necesidades y aspiraciones en relación a las áreas personal y laboral que determinarán los niveles antes mencionados.

En otras palabras, la satisfacción sólo será el producto de los factores intrínsecos mientras que la insatisfacción estaría determinada por factores extrínsecos, desfavorables para el sujeto.

Si bien la distinción de factores extrínsecos e intrínsecos ha demostrado su utilidad en el estudio de este fenómeno psicosocial, resulta demasiado absoluto decir que los primeros no pueden producir satisfacción. Ambos tipos de factores tienen la capacidad de generar satisfacción y las variaciones en dicha capacidad estarán determinadas por las diferencias individuales.

El enfoque de la equidad plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Además, considera que la satisfacción o insatisfacción estarán determinadas por las comparaciones que hace el individuo entre lo que aporta, lo que recibe a cambio y lo que aportan y reciben otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia.

El enfoque o modelo de las expectativas, considera que la satisfacción laboral es el producto de las diferencias percibidas por el sujeto entre lo que él considera entregarle a su actividad laboral y los beneficios que realmente obtiene por su labor .

Se considera que estos enfoques se complementan y aportan una visión holística e integral de la satisfacción laboral como fenómeno psicosocial. De esta manera, se puede decir que la satisfacción es el producto de las diferencias que existen entre lo que espera recibir el individuo en relación a lo que invierten él y sus compañeros, y lo que él obtiene, comparado con lo que reciben los segundos. Además, las actitudes que asume el sujeto en relación a estas discrepancias varían en dependencia de si se trata de factores intrínsecos o extrínsecos .

La satisfacción laboral es un fenómeno multidimensional; en el que influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral y de la organización y de la sociedad en su conjunto.

Actualmente se reconoce la relación de la satisfacción con variables como: la edad, la experiencia laboral, nivel ocupacional y grado de inteligencia.

2.2.3.2. Importancia.

Según Palma (2006), la satisfacción laboral es de gran importancia para una organización por los siguientes motivos:

Existen muchas evidencias de que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.

Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.

La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del empleado.

La satisfacción en el trabajo, es entendida por otros autores como una actitud general hacia éste, más que un comportamiento; así, el grado de satisfacción estaría dado por la diferencia entre la calidad de recompensas que reciben los trabajadores y la cantidad que creen que deberían recibir (Robbins, 1994, citado por Murillo, Calderón y Torres, 2003). Por su parte, Yousef (2000) establece un enfoque relacionado al cambio y concluye que aquellos individuos que satisfacen la mayor parte de sus facetas a través del trabajo tendrán una mejor actitud a un cambio en la organización. Sin embargo, otro enfoque más actual es el interaccionista propuesto por Morillo (2006) que define la satisfacción laboral como la perspectiva favorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo, expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial. Otro enfoque sostiene que la satisfacción laboral en las organizaciones será mayor en aquellas donde el trabajo se realice en equipo que en aquellas en que se realice en forma individual (Aritzeta, Ayestarán, 2002).

También se dice que la satisfacción laboral está asociada a culturas orientadas al empleado, corporativistas, abiertas, pragmáticas y con un control laxo, se piensa que el bienestar laboral tiene relación con los resultados económicos de la empresa, las

condiciones externas para la dirección empresarial y la satisfacción de los clientes (Murillo, Calderón y Torres, 2003).

Hay autores que reconocen que los factores que generan satisfacción laboral y motivación, están separados y son distintos de los factores que generan la insatisfacción laboral; la organización requiere estrategias que atiendan ambas situaciones, para la satisfacción lo contrario sería la ausencia de satisfacción, y en el caso de la insatisfacción, lo contrario representa ya no molestias, ya no insatisfacción. Ambas actitudes no se contraponen, los factores que las constituyen son diferentes y están plenamente identificados en la literatura (Herzberg, 1986; Garza, 2000; Guillén, 2000), sin embargo, otros autores piensan que la satisfacción laboral no está estrechamente relacionada con la productividad y la rotación de personal, su estudio es importante porque contribuye a detectar áreas de la organización que requieren atención y porque se considera que los trabajadores satisfechos se encuentran en mejor disposición de adaptarse a los cambios que los no satisfechos (Galaz, 2002). También se menciona que El dinero es no es el único motivador ya que hay otros incentivos que también pueden servir como motivadores. Las actitudes específicas de los empleados

Entre la satisfacción del empleado y la productividad, entre la cooperación y la colaboración en el trabajo y el objetivo de maximización de utilidades, surgen tensiones contradictorias que pretenden ser resueltas, o por lo menos mejoradas, cuando el trabajo mismo se convierte en fuente de motivación y cuando el rendimiento económico alcanzado repercute en el mejoramiento de la calidad (Solís, 2000). Se dice que la satisfacción laboral guarda una estrecha relación con determinados aspectos del desempeño y se reconoce una vinculación causa-efecto positiva entre el clima organizacional y las actividades favorables o desfavorables del trabajador (Salinas, Laguna y Mendoza, 1994). El nivel de satisfacción de las personas con su trabajo en una

organización, revierte en la reputación de la misma, tanto a nivel interno como externo y las diferencias entre unidades organizacionales en satisfacción laboral son vistas como síntomas preocupantes de potenciales deficiencias, por lo cual, todo ello convierte a la satisfacción laboral en materia prioritaria de evaluación y mejora en cualquier organización (Anaya y Suárez, 2007). Además, la satisfacción en el trabajo es importante por derecho propio como parte del bienestar social. De igual manera, Marcenaro, Luque y Ruiz (2007) expresan que las medidas de satisfacción en el trabajo, funcionan como un indicador de la calidad del empleo y parecen ser útiles para predecir el futuro comportamiento del mercado de trabajo.

2.2.3.3. Factores de incidencia.

Los factores que inciden en la satisfacción laboral son extrínsecos y intrínsecos.

Los factores Extrínsecos se refieren a las actividades o tareas que el personal realiza y desempeña y son:

- **Clima laboral**

Incluye las actividades, acciones de los recursos humanos con su quehacer profesional, así como la atmósfera que crea.

- **Comunicación**

Intercambio de ideas, opiniones, hechos y emociones entre el personal de una organización y el personal a su cargo mediante el respeto y confianza mutua acerca de temas relacionados al trabajo.

- **Horario**

Tiempo durante el cual el personal ejerce su profesión según el turno establecido.

- **Organización**

Es la forma como los trabajadores participan en la organización con el equipo de trabajo que labora en el servicio.

- **Salario**

Ingreso monetario que reciben los trabajadores por las funciones y actividades realizadas de satisfacer sus necesidades básicas y la de su familia.

- **Supervisión**

Es la habilidad que debe poseer los trabajadores para guiar y dirigir la conducta de su personal hacia las metas implantadas por la institución.

Los Factores Intrínsecos están relacionados con el ambiente de trabajo de la Enfermera. Estos son:

- **Competencia**

Se refiere a la capacidad que tiene los recursos humanos para desarrollar una actividad obteniendo niveles altos de producción.

- **Competición**

Es la manera como la Enfermera compite con el personal de una empresa con la finalidad de ganar prestigio.

- **Incentivo**

Estímulo que se le ofrecen los trabajadores con la finalidad de elevar la producción.

- **Vocación**

Es una elección hacia una actividad para lograr la autorrealización profesional de los trabajadores en su centro de trabajo.

Por otra parte, según Gibson et al (2001), los factores que generan satisfacción son cinco: pago, naturaleza del cargo, oportunidad de ascenso, supervisor y compañeros.

Según Fernández-Ríos (1999), son siete los factores que afectan la satisfacción laboral y son: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

2.2.3.4. Satisfacción Laboral según Sonia Palma Carrillo

Palma (2006) definió a la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

La Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, fue elaborada por la Dra. Sonia Palma Carrillo en el Perú, el modelo permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuan agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral, específicamente detecta cuan satisfecho se encuentra la persona con respecto a los factores como la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos. Este instrumento resulta una herramienta útil para establecer un perfil de los factores que en mayor o menor medida determinan el nivel de satisfacción del trabajador, a partir de los cuales se desarrollan sugerencias para la intervención.

Dimensión de la variable Satisfacción Laboral

Según Palma (2006) Las dimensiones de la satisfacción laboral son las siguientes:

- **Significación Tarea:**

Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.

- **Condiciones de Trabajo:**

Evaluación de trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

- **Reconocimiento personal y/o social:**

Tendencia Evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos resultados indirectos.

- **Beneficios Económicos:**

Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada

2.2.3.5. Dimensión de la satisfacción laboral

Según Palma (2006) Las dimensiones de la satisfacción laboral son las siguientes:

- **Significación Tarea:**

Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.

- **Condiciones de Trabajo:**

Evaluación de trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

- **Reconocimiento personal y/o social:**

Tendencia Evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos resultados indirectos.

- **Beneficios Económicos:**

Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

2.2.3.6. Teoría de la motivación para el trabajo.

Existe una importante cantidad de información teórica y práctica acerca de la motivación en las personas. Su desarrollo conceptual es histórico e involucra el aporte de diversas disciplinas. Su origen se encuentra en la filosofía y en los aportes de autores como Sócrates, Platón, Aristóteles y Tomás de Aquino, entre otros. Aquí, el énfasis estaba en la naturaleza irracional e impulsiva de los motivos y en la división entre el alma y el cuerpo. En la era moderna, Descartes distinguió entre aspectos pasivos (cuerpo) y activos (mente) de la motivación. Más tarde, Charles Darwin propuso la idea de instinto y su origen genético y William James popularizó la teoría del instinto de la motivación humana, idea que los etólogos modernos denominaron patrones de acción fija. Todo este cúmulo de información puede ser analizado desde diversos puntos de vista. Desde las teorías psicoanalíticas, la motivación se relaciona con las pulsiones inconscientes que determinan la vida psíquica del individuo. Desde la fisiología, es el resultado de una reacción homeostática que busca disminuir la tensión fisiológica que se genera ante un estado de insatisfacción o necesidad. Otros autores, desde perspectivas humanistas, proponen modelos integrados y jerarquizados donde diversos procesos son analizados a la luz de su fuerza motivacional. Los psicólogos sociales abordan el tema

de los incentivos y aspectos cognitivos que median la conducta en contextos reales, y los conductistas, harán énfasis en los reforzadores ambientales y en las contingencias que afectan el comportamiento de las personas. Ya en la década de los setenta, el modelo sistémico y su cibernética de primer orden destierran conceptos como el de motivación, para hablar de autorregulación. Paralelamente, la mirada cognitiva se inspiraba en la metáfora del ordenador e ignoraba en parte procesos como la emoción y la motivación (Reeve, 1994). En este sentido, el estudio de la motivación puede ser entendido como "la búsqueda de las condiciones antecedentes al comportamiento energizado y dirigido" (Reeve, 1994).

Por otra parte, se puede concebir a la motivación como aquellos "procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta" (Robbins, 2004). Esta definición posee tres elementos principales: intensidad, esfuerzo y persistencia. La intensidad consiste en la medida de esfuerzo que la persona utiliza para lograr su objetivo. Este esfuerzo deberá canalizarse en la dirección de la meta deseada. La persistencia se refiere a la medida tiempo en que una persona sostiene dicho esfuerzo. Los seres humanos tienen muchos motivos que impulsan la conducta; es más, algunos autores afirman que "la conducta no la provoca nunca un solo motivo, sino que está en función de una pluralidad de motivos dominantes y subordinados que actúan juntos en forma compleja" (Reeve, 1994). Cada uno de dichos motivos existe siempre en alguna magnitud distinta de cero y varía en su intensidad a lo largo del tiempo. El motivo más fuerte tendrá la mayor influencia en la conducta. Prácticamente todo el comportamiento de los seres humanos es motivado. Las necesidades e impulsos crean estados de tensión interna que funcionan como input para que el organismo analice su entorno y procure satisfacer dicha necesidad.

En él, la motivación ocurre como consecuencia de una necesidad que provoca tensión en el organismo, de manera que se realiza un esfuerzo - mediado por una oportunidad de obtener la meta - que conduce a comportarse de una determinada forma. Dicha actuación traerá consecuencias que retroalimentan positiva o negativamente al organismo en términos de satisfacción de las necesidades, direccionando en consecuencia la conducta del individuo.

Se han dado muchas explicaciones sobre la motivación laboral, sobre las variables que motivan a las personas a llevar a cabo una tarea. Incluso son varias las clasificaciones que se han hecho de estas teorías, como:

- 1) La clasificación más clásica de Campbell, Dunnette y otros (1970) en teorías de contenido, que tratan de describir los aspectos y factores específicos que motivan a las personas a trabajar, y reconocen que todas las personas tienen necesidades innatas, aprendidas o adquiridas, y teorías en proceso, que se centran en la descripción de la forma de potenciar, dirigir y terminar la conducta en el trabajo.
- 2) La clasificación de Locke (1986) que se distingue entre teorías basadas en las necesidades, en los valores, teorías de las metas y de la auto-eficacia.
- 3) La más actual de Kanfer (1992), que propone un modelo heurístico de constructor y teorías motivacionales y agrupa las distintas teorías en función de los constructores que cada una considera centrales para la motivación (por ejemplo: necesidades o intereses, motivos, elección cognitiva, intenciones, objetivos, auto-regulación), ordenando estos constructores desde los más distales o alejados de la acción concreta a los más proximales o cercanos a esa acción.

Han aparecido, además, modelos integradores de algunas teorías al considerar que éstas son enfoques parciales, no contrapuestos, de una misma realidad, y que una

conceptualización integradora supondrá una superación de esa parcialidad y , por tanto, una explicación más precisa y fiel de la motivación laboral (Robbins, 1994; Quijano y Navarro, 1998). En concreto, podemos considerar que las teorías más significativas han tenido lugar a partir de los años cincuenta y, siguiendo la clasificación más clásica ya mencionada de Campbell, son las que se exponen a continuación.

2.2.3.7. Teoría de la motivación – higiene de Herzberg.

El psicólogo Frederick Herzberg propuso la teoría de la motivación-higiene. En la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica, y de que su actitud hacia este trabajo bien puede determinar el éxito o fracaso del individuo, Herzberg investigó la pregunta “¿Qué desea la gente de su puesto?” Le pidió a la gente que describiera en detalle situaciones en que se sentía excepcionalmente *bien* y *mal* en su puesto. Se tabularon y categorizaron las respuestas.

A partir de la información tabulada, Herzberg llegó a la conclusión de que las respuestas que daba la gente cuando se sentía bien en su puesto eran significativamente diferentes de las respuestas que daba cuando se sentía mal. Como se ve en la figura, ciertas características tienden a mostrar una relación consistente con la satisfacción en el puesto (factores del lado derecho de la figura), y otros con la insatisfacción en el puesto (el lado izquierdo de la figura). Parece que los factores intrínsecos, como los logros, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, los ascensos y el crecimiento están relacionados con la satisfacción en el puesto. Cuando las personas interrogadas se sentían bien en su trabajo, tendían a atribuir estas características a ellos mismos. En cambio, cuando estaban insatisfechos, tendían a citar factores extrínsecos, como las políticas y la administración de la compañía, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo.

De acuerdo con Herzberg, los factores que llevan a la satisfacción en el puesto son separados y distintos de aquellos que conducen a la insatisfacción en el puesto. Por tanto, los administradores que procuran eliminar factores que crean la insatisfacción en el puesto pueden traer la paz, pero no necesariamente la motivación. Estarán aplacando a su fuerza de trabajo, en lugar de motivarla. Como resultado, Herzberg ha indicado que características como las políticas y la administración de la empresa, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y los sueldos pueden conceptuarse como **factores de higiene**. Cuando son adecuados, la gente no estará insatisfecha; sin embargo, tampoco estará satisfecha. Si deseamos motivar a la gente en su puesto, Herzberg sugiere dar énfasis a los logros, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad y el crecimiento. Éstas son las características que la gente encuentra intrínsecamente gratificantes.

La teoría de la motivación-higiene no carece de detractores. Entre las críticas de la teoría se incluyen las siguientes:

- El procedimiento que utilizó Herzberg está limitado por su metodología. Cuando las cosas van bien, la gente tiende a tomar para sí misma el crédito. A la inversa, culpan del fracaso al ambiente externo.
- Se cuestiona la confiabilidad de la metodología de Herzberg. Puesto que los calificadores tienen que formular interpretaciones, es posible que puedan contaminar los resultados interpretando una respuesta de una manera, mientras que tratan a otra similar en forma diferente.
- Esta teoría, en el grado en que es válida, proporciona una explicación de la satisfacción en el puesto. En realidad no es una teoría de la motivación.

- No se utilizó una medida global de la satisfacción. En otras palabras, a una persona le puede disgustar parte de su puesto y, sin embargo, todavía pensar que el puesto es aceptable.
- La teoría es inconsistente con la investigación anterior. La teoría de la motivación-higiene pasa por alto las variables situacionales.
- Herzberg supone una relación entre la satisfacción y la productividad. Pero la metodología de investigación que utilizó se dirigía solamente a la satisfacción, no a la productividad. Para hacer que dicha investigación sea adecuada, uno debe suponer que existe una gran relación entre la satisfacción y la productividad.

A pesar de las críticas, la teoría de Herzberg se ha difundido ampliamente y la mayoría de los administradores están familiarizados con sus recomendaciones. La mayor popularidad, desde mediados de los años sesenta, de los puestos que se amplían de manera vertical para permitir que los trabajadores asuman una mayor responsabilidad en la planeación y el control de su trabajo, probablemente pueda atribuirse en gran parte a los resultados y recomendaciones de Herzberg.

Basándose en la certeza que la relación entre un individuo con su trabajo es elemental y que su actitud hacia su trabajo puede determinar el éxito/fracaso del individuo, este psicólogo investigó la pregunta ¿Qué quiere las personas de su trabajo?, de las respuestas obtenidas acumuló información sobre diversos factores que afectaban los sentimientos de los trabajadores sobre sus empleos. Surgieron dos tipos de factores:

- Factores motivadores: Que incluye el trabajo en sí mismo, el reconocimiento, la responsabilidad y los ascensos. Todos ellos se relacionan con los sentimientos positivos de los empleados acerca de su trabajo, los que a su vez se relacionan

con las experiencias de logros, reconocimiento y responsabilidad del individuo.

En conclusión los motivadores son factores intrínsecos, vinculados directamente con la satisfacción en el trabajo y que pertenecen en gran parte al mundo interno de la persona.

- Factores de higiene: Incluye las políticas de administración de la organización, la supervisión técnica, el sueldo o salario, las prestaciones, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales. Todos estos se relacionan con los sentimientos negativos de las personas hacia su trabajo y con el ambiente en el cual éste se realiza. Los factores de higiene son extrínsecos, es decir externos al trabajo, actúan como recompensas a causa del alto desempeño si la organización lo reconoce. Cuando son adecuados en el trabajo, apaciguan a los empleados haciendo así que no estén insatisfechos.

2.2.3.8. Medición de la satisfacción laboral.

Es conocido que la satisfacción laboral puede medirse a partir de una clasificación global única y de hecho según Robbins (2000) los resultados de esta única pregunta son superiores, "resultan una medida más inclusiva" en eso estamos de acuerdo.

Si nuestro objetivo fuera únicamente medir la satisfacción laboral (incluso no con matices de si/no, pudiera ser en una escala de 1(MM) a 5(E) u otra, como es usual), no dudaríamos en hacer solamente esto. Tomando en cuenta que además de la evaluación integral de la satisfacción laboral es vital investigar las causas que provocan la insatisfacción, o sea, saber cuáles son las variables o dimensiones esenciales que están críticas o afectadas, ya que (en última instancia) las acciones de mejora tendrán que ir dirigidas hacia ellas es que se realiza también el análisis de los factores o grupos

con sus variables o dimensiones esenciales asociadas y en el proceder incluimos ambos enfoques, el global y el análisis de factores.

Las acciones de mejora en este sentido vistas de manera integral y coherente se integran como acciones del Sistema de Recompensas o Estimulación de la Organización.

Es nuestro criterio que si parte de una concepción teórica y un consecuente proceder metodológico que ordene los Grupos o Factores Generales y las variables o Dimensiones esenciales será más fácil entender y transmitir la idea, así como medir la satisfacción laboral y lo más importante a nuestro juicio, actuar en consecuencia y obtener cambios favorables en las actitudes, los comportamientos y los resultados de las Organizaciones.

2.2.3.9. Motivación laboral.

La motivación laboral, es un factor determinante dentro de la sociedad, es donde el hombre puede interactuar y obtener satisfacción propia, es donde el mismo descubre retos y pone en juego sus capacidades para mostrar su intelecto y así también donde las organizaciones laborales pueden crecer y dar a conocer grandes equipos laborales, capaces de competir en diversos ámbitos y ocupar lugares de primer orden, es por eso que es importante que la empresa, reconozca al empleado como parte importante de la misma y que el empleado sea un firme representante de la misma, con confianza y libertad para una participación eficiente y activa.

La motivación laboral se puede decir que es un conjunto de esfuerzos mediante los cuales el ser humano desempeña diversas actividades para alcanzar una meta. Los motivos que encausan a un hombre o mujer a trabajar, son múltiples, pero

independientemente de un factor económico, es importante que las empresas se interesen por sus empleados, que conozcan cuales son los motivos que los impulsan a trabajar.

El hombre mediante el trabajo, que en algunas sociedades lo consideran como un don, puede encontrar grandes satisfacciones, sobre todo cuando, lo que realiza lo hace con gusto y por el cual recibe una recompensa económica. Sin embargo, es importante, que para cualquier empresa, que sus empleados puedan responder y participar en el crecimiento de la misma, que este binomio adquiera un compromiso de igualdad, respeto para convivir en un clima organizacional óptimo.

Así podemos ver que existen factores dentro de la motivación laboral como el ambiente, punto estratégico, donde exista seguridad, un clima de confianza, ya que donde existe una supervisión constante se crea una tensión emocional, que hace sentir al empleado incómodo y por lo tanto su desempeño puede ser mínimo.

Otro factor, no menos importante es la comunicación, ya que cuando se le indica al empleado el camino a seguir, cuando se le da a conocer que existen jerarquías y lineamientos que requieren de su apoyo, el empleado lo hace con gusto, debido a que reconoce el terreno que va a recorrer y dentro de todo ese ámbito sabe que esta su integridad, la de la empresa y su familia. Esta comunicación también es crucial, para que el trabajador este enterado si está desempeñando bien su labor o es necesario que modifique algunas actitudes, para que continúe en su trabajo. La comunicación cumple un gran tarea, ya que puede ser hasta cierto punto un medio de control para poder dirigir la conducta de sus trabajadores, pero ante todo no olvidar que el empleado es un ser que puede experimentar varias emociones, y todo ese ser merece un trato digno, no puede ser motivo para recibir palabras altisonantes u otros modos que afecten su integridad.

La comunicación entre la institución y el trabajador puede ayudar para tomar decisiones y evaluar opciones para una mejoría, reflejada en ambas partes.

Se puede decir que la satisfacción del trabajo, es una actitud, no se puede tomar como una conducta, ya que se puede expresar si se está no satisfecho con su desempeño, es por eso que la empresa demuestre su interés en el empleado y que a su vez el empleado responda de igual manera, demostrando con su actitud un compromiso, que permita un rendimiento satisfactorio dentro de la organización.

Actualmente para lograr una participación activa del empleado, las empresas están asignando proyectos de trabajo, para así brindar autonomía, resolviendo problemas y encontrar soluciones viables. Mediante estas y otras estrategias, el trabajador se hace acreedor una remuneración de su desempeño y por lo tanto un compromiso de parte de él hacia su fuente de ingresos, que en este caso le podemos nombrar empresa, instituciones, corporativos.

La mayoría, de las organizaciones buscan importantes resultados, una mayor productividad, utilizando menos o igual cantidad de insumos, y resultados garantizados, la productividad implica eficiencia de los procesos, y es aquí donde nuevamente se puede reflejar el compromiso de laborar juntos y ser más eficientes.

Es de considerar, que actualmente, es compromiso de ambas partes, permitir que el empleado se capacite, que se mantenga con los conocimientos nuevos para un desempeño eficaz y que la empresa brinde las condiciones necesarias como respeto, derecho y obligaciones, ya que algunas organizaciones o instituciones olvidan que el empleado es un ser que tiene necesidades de diversa índole y por lo tanto, el trabajador y los corporativos pueden favorecer o no favorecer el clima organizacional.

En la actualidad, son pocas las organizaciones laborales que aplican la motivación laboral, para el bienestar del binomio, y para una productividad de mejor calidad basada en tal situación laboral, pues como implica gastos económicos, lo contemplan como una inversión que no van a recuperar, sin embargo, no se han reflexionado que un personal capacitado, motivado, puede tener una actitud positiva, que permita una interacción adecuada, y mejorar su proyección de la misma.

2.2.3.10. Teoría de la discrepancia en la satisfacción laboral.

La idea de que la satisfacción neta (felicidad o bienestar subjetivo) está en función de la discrepancia o déficit percibido entre lo que uno tiene y lo que desea es por lo menos tan antigua como la filosofía estoica de Zenón de Citio, alrededor del año 300 antes de Cristo. En la forma de la teoría del nivel de aspiraciones, Lewin y col. (1944) dieron un nuevo empuje a la idea. Autores como Alain (1985); Bledsoe, Mullen y Hobbes (1980); Canter y Rees (1982); Earley y Kanfer (1985); Cherrington e England (1980); Campbell, Converse y Rodgers (1976); Andrews y Withey (1976); Michalos (1980, 1982, 1983, 1985, 1986, 1991), Withey (1976); Michalos (1980, 1982, 1983, 1985, 1986, 1991, 1991a, 1993, 1993a); Crosby (1976, 1982), e Inglehart y Rabier (1986) han comunicado validaciones más recientes de la hipótesis básica. En Michalos (1991) se pueden encontrar detalles en cuanto al tamaño y composición de las muestras y variables dependientes para estos y otros estudios sobre la discrepancia, que se mencionan a continuación. La teoría del nivel de adaptación de Helson (1964) comienza con la misma hipótesis, pero la investigación sobre ella ha tendido a centrarse en el desarrollo de los niveles de aspiración y los efectos reducidos que resultan de la habituación a un estímulo determinado; véase por ejemplo Appley (1971), Brickman y Campbell (1971), y Dickstein y Whitaker (1983).

Schlenker y Leary (1985, pág. 177) comunicaron que «las personas con mayores discrepancias entre el sí-mismo real y el sí-mismo ideal [por ejemplo el sí-mismo deseado o querido], en determinados rasgos, eran propensos a la ansiedad y falta de autoconfianza y carecían de habilidades interpersonales. Las que tenían menores discrepancias se caracterizaban por ser equilibradas socialmente, confiadas y diestras en el manejo de los problemas de la vida diaria».

Puesto que la satisfacción y felicidad de una persona pueden alterarse al modificar, bien sus deseos o su situación presente (logros, posesiones, etc.) o ambos, debería haber evidencia de haberse adoptado las tres estrategias. Lo han hecho, por ejemplo Festinger (1957), Priemus (1986) y Headey y Wearing (1988).

Muchas teorías del bienestar subjetivo son finalistas por naturaleza, al proponer que la satisfacción o la felicidad es el resultado de conseguir lo que uno necesita, lograr algún objetivo o, más conscientemente, eliminar algún déficit. Emmons (1986, pág. 1059) utilizó el término «ambición personal» para designar conjuntos de metas o «lo que una persona de forma característica trata de realizar. La idea es similar a la noción de «proyecto personal» de Palys y Little (1983), y ambas ideas sugieren una línea de investigación sobre la selección de objetivos y el impacto de algunos sobre otros. Según Emmons (1986, pág. 1059), Palys y Little hallaron que «los individuos con alta satisfacción vital se veían envueltos en proyectos personales menos difíciles y más agradables y también tenían menos conflictos entre proyectos que los individuos con baja satisfacción vital.» La investigación de Emmons sobre 40 estudiantes universitarios dio resultados similares. Las personas con altas puntuaciones en satisfacción vital tendían a ambiciones más consistentes que los que puntuaban bajo. Earley y Kanfer (1985) hallaron que a mayor congruencia entre los objetivos asignados y los objetivos

preferidos por una muestra de 120 estudiantes universitarios, mayor era la satisfacción expresada con estos objetivos.

La idea de que la satisfacción neta es una función de la discrepancia percibida entre lo que uno tiene y lo que tienen otras personas significativas puede también encontrarse antes de nuestra era, en la «Política» de Aristóteles, en el Siglo IV antes de Cristo. Bajo la forma de la teoría del grupo de referencia, Merton y Kitt (1950) dieron a la hipótesis un nuevo impulso estimulante. Con el fin de explicar la relación, relativamente débil a nivel intercultural y relativamente fuerte en el plano intracultural, entre ingresos o riqueza y felicidad, Easterlin (1974) propuso un «gasto medio nacional por habitante» único para cada país, que utilizaran los residentes como grupo de referencia implícito. Recientemente se han obtenido confirmaciones de la hipótesis del grupo de referencia por los autores Oldham y Miller (1979); Applgryn y Plug (1981); Andrews y Withey (1976); Crosby (1976, 1982); Oldham y col. (1982); Emmons y Diener (1985); Alain (1985).

Wills (1981, 1983) considera este tipo de teoría (conocida popularmente con el nombre de «teoría de la comparación social») desde el punto de vista de su utilidad para explicar la conducta y actitudes de las personas en cuanto a las decisiones de búsqueda de ayuda, autorrevalorización y autoestima. También revisa diversas publicaciones que apoyan la «teoría de la comparación hacia abajo», por ejemplo, la teoría que dice que las personas eligen para compararse a los individuos que están relativamente peor que ellas, lo que las hace, a cambio, parecer y sentirse mejor. Goethals y Darley (1979), así como Mette y Smith por las perspectivas de una comparación desfavorable, simplemente la evitan, Por ejemplo, los pacientes de cáncer, mejoran su satisfacción

vital comparándose con otros pacientes y no con personas sanas (Haes, Pennik y Welvaart 1987).

Campbell, Fairey y Fehr (1986) diseñaron algunos experimentos para determinar si era significativo el comparar el rendimiento propio con amigos y versus con extraños, para personas con autoestima alta o baja. Encontraron que sus sujetos estaban más satisfechos si rendían más que los amigos que si comparaban con los extraños, y si rendían más que sus amigos se sentían más satisfechos que mejorando su propio rendimiento previo (por ejemplo, preferirían puntuar relativamente bajo comparado con su rendimiento previo y vencer a sus amigos, que puntuar alto y perder frente a sus amigos), y que los sujetos con alta autoestima revelaban una preferencia generalizada por vencer a sus amigos más que a sí mismos o a extraños, mientras que aquellos con baja autoestima preferían vencerse a sí mismos. Los autores interpretaron sus hallazgos sobre la autoestima como un apoyo adicional a las afirmaciones de Goethals y Darley (1977), y Mette y Smith (1977) citadas más arriba. En particular, las personas con baja autoestima tendrían expectativas más bajas de rendimiento, serían menos competitivos y, por lo tanto, evitarían compararse con otros.

2.2.3.11. La relación con la autoridad.

Hay una relación de autoridad entre distintos niveles de autoridad como supervisor, jefe, gerente, etc.

Podemos conceptualizar en términos generales como posición de autoridad a aquella que tiene una persona sobre otra que le está subordinada. Dentro del marco de una empresa los mandos medios y ejecutivos están revestidos de algún nivel de

autoridad que le confiere únicamente el cargo que ocupa independientemente del tipo de personalidad de quien lo ocupa.

Cuando una posición de autoridad queda vacante, la persona que ha dejado el cargo, entrega con él, la autoridad que el mismo representa. La autoridad permanece con el cargo y con su nuevo titular pero probablemente la forma de ejercer ese lugar de autoridad será diferente o tal vez es similar. Para una mejor comprensión de este punto es importante considerar algunos estilos de mando posibles cada uno de los cuales tendrá una forma particular de ejercer su autoridad e impartir instrucciones, metodologías y objetivos a cumplir por quienes trabajan bajo su dirección.

Tenemos estilos de mando de autoridad o formales que se basan en el conocimiento, la experiencia y la autoridad que les confiere la posición, tienden en general a ser conservadores y establecer una comunicación formal y vertical sin mucho feedback con sus subalternos. Estilos paternalistas en donde el Jefe tiende a delegar poco, estableciendo una relación de protección hacia sus subordinados, una implicación más afectiva y contenedora pero no obstante las decisiones pasan por el quien asume toda la responsabilidad. En el Estilo Democrático o participativo hay en general una comunicación eficaz entre Jefe y sus subordinados, hay feedback y más allá de que sea el quien toma las decisiones es abierto a escuchar otras perspectivas o sugerencias de quienes están bajo su mando. Si bien marca pautas deja libertad de trabajo siempre que los objetivos se cumplan y las tareas se realicen eficientemente. El clima laboral es agradable y si el Jefe aúna a este estilo de mando habilidades de liderazgo suele ser muy motivador con sus empleados lo que redundará en un crecimiento tanto para la empresa y sus objetivos como los personales de las personas involucradas al sentirse motivadas.

En el estilo *laisse faire*, no hay consignas claras ni premisas ni objetivos predefinidos en el directivo que deja amplia libertad en cuanto a formas y procedimientos de sus subordinados, por supuesto en algunas empresas en donde el rubro es por ejemplo el área creativa (Publicidad, Marketing) puede resultar adecuado, pero en rubros o áreas y en empresas de corte formal o tradicional genera desconcierto y es muy difícil cumplimentar eficientemente los objetivos y realizar planificaciones a mediano o largo plazo. Estos zona algunos estilos de mando que quisimos comentar brevemente para poder pensar entonces que según cuál sea el estilo de mando de la persona que representa la autoridad en el sector donde este postulante va a trabajar será entonces como análisis complementario ver cuál es el tipo de personalidad que mejor compatibilizara, con qué tipo de personas trabajaría mejor y podría conformar un buen equipo de trabajo y colaboradores lo cual sería importante para el mejor rendimiento y cumplimiento de los objetivos perseguidos.

2.2.3.12. Relaciones interpersonales.

Las relaciones interpersonales ocupan un lugar especial en la sociedad, debido a que se convive cotidianamente con diversas personas, mismas que conservan puntos de vista, ideas, metas, percepciones o formación diferentes, debido a ello se requiere de una convivencia sana para hablar de calidad de vida.

Denominadas también como relaciones humanas, interrelaciones personales o relaciones interpersonales, son aquellas relaciones que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad, característica del ser humano, en donde en el desarrollo integral de las personas las relaciones interpersonales tienen un papel fundamental, dado que en todo acto en el que intervengan dos o más personas se

considera una relación humana.

Esto significa que en todo espacio sociocultural, un individuo convive con otros individuos, lo que le permite conocer a los demás y conocerse a sí mismo.

La socialización se adquiere a través de experiencias obtenidas en el rol social, así como diversos aprendizajes que se encuentran basados en la creencia de la acción propia contra la reacción del otro.

En el trabajo se requiere establecer comunicación constante con las personas, generando así relaciones interpersonales sanas, aprovechando los medios que se encuentran actualmente, no dejando a un lado la comunicación cara a cara, ya que hoy en día se utiliza la comunicación virtual en mayor medida, en donde el lenguaje no verbal no se percibe, como son los gestos corporales o las emociones, y por lo tanto la interpretación del mensaje puede variar.

La satisfacción laboral, es decir, el estado emocional positivo que surge de la evaluación de la experiencia laboral de una persona (Locke 1976, citado por Luthans, 2008), es multicausado, décadas de investigaciones sobre este tópico han llevado a reconocer variados y complejos factores, uno de ellos, las relaciones interpersonales con la jefatura y con los colegas (Luthan, 2008) . Un componente fundamental de las relaciones interpersonales en el trabajo, es la confianza interpersonal (Tan & Lim, 2004). La confianza es un facilitador de la relaciones y las actitudes efectivas en el trabajo (Ferres, Connell & Travaglione, 2004). Basados en el modelo integrativo de la confianza (Colquitt, Scott & LePine, 2007), la confianza es, en gran medida,

determinada por la confiabilidad y correspondería a la evaluación de los atributos personales en quien se va a confiar. Múltiples antecedentes pueden favorecer la percepción de confiabilidad, sin embargo, estudios recientes reconocen la existencia de tres amplios antecedentes de la confiabilidad: la competencia, benevolencia e integridad (Tan & Lim, 2009).

2.2.3.13. Realización personal.

La realización indica el cumplimiento de objetivo personal, la plenitud de sus capacidades como el ser vivo que es, hacer reales sus posibilidades como ser humano. También tiene que ver con hallazgo del sentido de su existencia, de forma que su sistema emocional considere con satisfacción su vida. Para todo ello el trabajo es imprescindible al hombre. El trabajo hace real el para qué del hombre.

El trabajo es un confrontarse con las fuerzas naturales, convertir la selva en civilización, convertir en terreno humano el lugar en el que el hombre habita, en este momento todo el planeta tierra. Convertir el terreno inhóspito, un planeta visto como ajeno en terreno humano, en ambiente humano y en responsabilidad propia. El trabajo hace real su dominio sobre la naturaleza, sobre el entero planeta que habita y aún todavía más allá. El trabajo ha hecho a la especie humana lo que es.

Es trabajo también es conseguir hacer realidad su imaginación. Los sueños del hombre abarcan desde la mera supervivencia, una vida más fácil, una convivencia, un crecimiento, una organización que le permita alcanzar metas que com individuo no puede; hasta llegar a sueños de poder, de dominio, la gran tentación y la gran inquietud de la especie humana, porque el poder llena de modo desbordante las necesidades de libertad del hombre y desde ahí conquista a la persona.

El trabajo acaba teniendo un peso clave en el modo cómo la persona se considera a sí misma, especialmente en las culturas en las que el trabajo se ha convertido en el elemento central. Max Weber dejó muy claro la influencia de la ética protestante en una consideración de la vida centrada en el trabajo y este ha sido el elemento fundamental de la cultura de las sociedades occidentales los siglos XIX y XX. Estas sociedades han puesto el centro de la realización personal precisamente en el trabajo que se desempeña, muchas veces medido sencillamente por su valor económico.

El trabajo tiene que ver con la cotidianeidad del hombre con su vivir el cada día, con lograr satisfacer sus necesidades y conseguir sus metas, sean estas pequeñas o grandes y también con el modo en que vive el cada día y el modo en que satisface sus necesidades. Al construir la cotidianeidad, el trabajo construye a la persona. La realización tiene que ver con cómo se realiza ese trabajo, la vida realizada tiene mucho que ver con cómo se vive.

Por todo eso el trabajo es la forma de hacer real la misma definición del hombre, algo que está muy indefinido en la criatura humana cuando nace y en la especie humana cuando apareció. Hace real esa definición tanto a nivel particular: los logros de su vida y su satisfacción con ellos, como de la entera raza humana, permanente colonizadora de hábitats y siempre en busca de nuevos retos. Lo que el hombre es se hace real por el trabajo, se concreta y se especifica. Cada cultura, cada realización del hombre ha sido lograda por el trabajo de los hombres y mujeres que han participado en ella.

Pero no es sencillamente el trabajo el que forja la definición del hombre, el hombre se realiza y se hace mejor con el trabajo, pero siempre que ese trabajo tenga una finalidad de bien. El trabajo no es un fin, el trabajo es un medio, un medio fundamental

que tiene el hombre para su realización. Es el fin el que decide de la bondad, ya que los sueños y las finalidades del hombre son capaces de todo lo bueno y todo lo malo. El trabajo humano ha creado mayores ingenios de destrucción, siempre siguiendo las ansias de poder y dominio del ser humano, más allá de lo que nunca hubiera sido capaz de imaginar. Así que el trabajo es el realizador de lo bueno y de lo malo del hombre, y solo el trabajo no garantiza una realización, sino que muchas veces aboca a la destrucción tanto de la persona misma que realiza el trabajo, como de los demás seres humanos, como de la vida del planeta en el que vive, como del planeta mismo. Esto se produce cuando el hombre se aparta de su corazón, entendiendo este como la sede de sus sentimientos y emociones, de su sensibilidad y se queda en sus construcciones racionales abstractas, que prescinden de la conexión con las criaturas concretas realmente existentes.

La realización del hombre no depende de los medios que utiliza, sino de los fines que se propone. La realización necesita el trabajo de integración de la cabeza y del corazón del hombre, la integración necesita la valentía del reconocimiento de las realidades que se encuentra. Los fines buenos, los que realizan al hombre y a la mujer, proceden del corazón, un corazón que tenga la capacidad de escucha y de respeto a las realidades que cada hombre y mujer se encuentra.

2.2.3.14. Desempeño de tareas.

El diseño del trabajo en las organizaciones debe de tomar en cuenta el cumplimiento de metas desafiantes que tengan sensación de sentido para el empleado. Por lo que la especificación de las metas y las tareas a cumplir en sus relaciones interpersonales y con la tarea esperada comprende el diseño del trabajo.

Cada vez que a la gente se le asigna un trabajo, se dan instrucciones o autoridad para realizar tareas y cumplir metas. En forma consciente e inconsciente, los gerentes, los integrantes de equipos de trabajo dirigidos o autoridirigidos, cambian las tareas relacionadas con el trabajo de los empleados.

Como las tareas y medios para llevarlas a cabo cambian, los gerentes y los equipos necesitan conocer la forma de diseñar y rediseñar los trabajos de un modo formal para hacerlos motivadores, significativos y productivos en la medida de sus posibilidades y recursos a su alcance. Es por esto, que en el diseño de los puestos deben de ser tomados en cuenta: las necesidades y las metas del empleado como de la organización. (Hellriegel Don, 1999).

Las empresas necesitan seguir un modelo que sea posible utilizar en cualquier departamento, que ayude a mejorar el desempeño, en donde el trabajo sea agradable, en donde las personas se sientan bien y sobre todo sean más productivas. Que les permitan desarrollar sus capacidades y habilidades en sus competencias técnicas y genéricas como capacidades necesarias para la realización de un conjunto muy diverso de acciones, tales como generar una red de vínculos, transmitir ideas y conceptos en forma clara y convincente, interactuar en grupos interdisciplinarios, negociar y generar acuerdos, tomar decisiones, seleccionar y compartir conocimientos, entre otras.

2.2.3.15. Manifestaciones de insatisfacción laboral.

Hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Veamos a continuación las causas principales que producen en algunos trabajadores insatisfacción laboral:

Salario bajo. Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.

Mala relación con los compañeros o jefes. En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros.

En el caso de los jefes, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada del jefe hacia sus subordinados o por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador.

Incluso por celos profesionales y envidias que hacen que consideren a ciertos empleados como una amenaza que podría sustituirles en su jefatura. Las malas relaciones en el ámbito laboral hará que las personas sientan deseos de abandonar su empleo.

Escasa o nulas posibilidades de promoción. Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente.

Personas inseguras. Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción.

Dificultad para adaptarse al ambiente laboral. Hay trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o aburren de su trabajo con rapidez o, porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo. Se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo.

Malas condiciones laborales. La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.

Circunstancias personales y laborales. Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional.

Igualmente ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y sus circunstancias familiares así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares.

La insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente.

Para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con unas condiciones favorables. Sitios ruidosos o lugares calurosos y congestionados o mal ventilados perjudican al trabajador y afectan negativamente a su rendimiento.

Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual.

Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión.

2.3. Definiciones de términos básicos.

Autonomía. Poder tomar decisiones en sus puestos de trabajo y dentro de sus responsabilidades. Componente individual, por tanto tiene que ver con la percepción de la persona.

Participación. Posibilidades de acción influencia a cada persona en procesos colectivos (de su propio ámbito de temas generales: calidad, mejoras, etc.).

Liderazgo. Capacidad de conducción hacia la consecución de objetivos de la organización por medio de acciones no coercitivas. Perfil del líder o autoridad formal y tipos de relaciones que mantiene con los miembros del equipo.

Análisis de puesto de trabajo. Estudio de un puesto de trabajo en sus características propias y en sus relaciones con los demás puestos de la organización. Consiste en identificar sus cometidos, sus actividades principales, su posición en la jerarquía y en la red de relaciones en la que está integrado. También consiste en evaluar las competencias que se precisan para su desempeño.

Cultura de empresa. Conjunto de valores y costumbres de una organización que conforma su personalidad y condicionan su eficacia y su futuro.

Definición del puesto de trabajo. Es la consecuencia de un análisis de puestos. Se trata de un documento que describe los objetivos, las tareas y las responsabilidades asociadas al puesto.

Diagnóstico social. Inventario y evaluación del factor humano en un momento determinado, a partir de datos estadísticos, de observaciones cuantitativas y de cálculo de probabilidades. Se trata de un análisis de los puntos fuertes y débiles de una organización en su aspecto social; señalando los posibles conflictos o las potencialidades que conviene explotar.

Feed-Back. Retroalimentación. Mensaje de vuelta, verbal y no verbal, consciente o inconsciente, que el receptor envía al emisor, cuando recibe el mensaje de éste.
Reacción del receptor del mensaje.

Fidelización. Política que tiene por objetivo mantener tanto a clientes/as, proveedores/as y trabajadores/as vinculados o dentro de la organización.

Formación continua. Conjunto de acciones pedagógicas que permiten a las personas desarrollar sus competencias profesionales.

Gestión participativa. Conjunto de medidas tendentes a que las personas tomen iniciativas y responsabilidades en el marco de su trabajo. No tiene significado si la organización de las tareas y los recursos tecnológicos no permiten un mínimo de autonomía de las personas trabajadoras.

Gestión por objetivos. Sistema de gestión en la que las personas o procesos se guían en su trabajo por los objetivos que se les encomiendan y que se negocian con ellos.

Gestión previsional de puestos de trabajo. Conjunto de métodos y prácticas organizacionales que permiten: prever las necesidades de efectivos y calificaciones en un plazo determinado, para responder a las necesidades de la empresa, teniendo en cuenta lo que existe y su probable evolución.

Higiene y seguridad. Conjunto de leyes, reglamentos y métodos operativos que tienen por objetivo prevenir los riesgos profesionales.

Capítulo III

Hipótesis y variables

3.1 Hipótesis.

3.1.1 Hipótesis general

- La incidencia del nivel predominante del compromiso organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.

3.1.2 Hipótesis específicas.

HE1: El nivel predominante del compromiso organizacional de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es medio o moderado.

HE2: El nivel predominante de la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015?, es medio o moderado.

HE3: El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la significancia de la tarea de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es moderadamente significativo.

HE4: El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y las condiciones de trabajo de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.

HE5: El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y el reconocimiento personal y/o social de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es moderadamente significativo.

HE6: El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y los beneficios económicos de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.

3.2 Variables

3.2.1 Variable independiente.

- Compromiso organizacional (x)

Definición conceptual. Es el compromiso conjunto de los colaboradores de una organización en relación con los objetivos, la visión y la estrategia que ésta ha definido, cómo se identifican con dichos conceptos, y qué consistencia tiene con respecto al futuro. Alles (2012).

3.2.2 Variable dependiente.

- Satisfacción laboral (Y)

Definición conceptual. Es el estado emocional placentero o positivo resultante de la valoración de puestos de trabajo o experiencias en su empleo del trabajador. Jex, S.M. (2002).

3.2.3 Variables intervinientes y su control.

Las variables intervinientes son las siguientes:

- Experiencia de las enfermeras.
- Condición laboral de las enfermeras.
- Directivos del Hospital.

3.3 Operacionalización general de las variables.

Definición operacional. Las variables independiente y dependiente en estudio se van a medir en base a los cuestionarios de compromiso organizacional y escala de satisfacción laboral que se presentan en los Anexos, considerando dos encuestas en base a preguntas que tienen que ver con la variable compromiso organizacional y satisfacción laboral.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>1.Variable independiente:</p> <p>EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL (x)</p>	<p>X1 Componentes de Compromiso afectivo</p> <p>X2. Componentes del Compromiso normativo</p> <p>X3. Componentes del Compromiso continuo</p>	<p>X1.1. Lazos emocionales.</p> <p>X1.2. Percepción de satisfacción de Necesidades.</p> <p>X1.3. Orgullo de pertenencia a la organización.</p> <p>X2.1. Reciprocidad con la institución.</p> <p>X3.1. Necesidad de trabajo en la Institución.</p> <p>X3.2. Opciones laborales.</p> <p>X3.3. Evaluación de permanencia.</p>

<p>2. Variable Dependiente:</p> <p>LA SATISFACCION LABORAL (y)</p>	<p>Y1. Significancia de tarea.</p> <p>Y2. Condiciones de trabajo.</p> <p>Y3. Reconocimiento personal y/o social.</p> <p>Y4. Beneficios Económicos.</p>	<p>Y1.1 Utilidad del trabajo</p> <p>Y1.2 Preferencia por el puesto de trabajo.</p> <p>Y2.1 Infraestructura de tangibles.</p> <p>Y2.2 Horario de trabajo.</p> <p>Y3.1 Autorrealización en el trabajo.</p> <p>Y3.2 Valoración del personal.</p> <p>Y4.1 Remuneración</p> <p>Y4.2 Expectativas económicas.</p>
---------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Capítulo IV

Metodología

4.1 Enfoque cuantitativo

Hernández, et al (2010: 234) señala que no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye el marco teórico. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis.

Se tomará el enfoque cuantitativo porque se pretende obtener la recolección de datos para conocer o medir el fenómeno en estudio y encontrar soluciones para la misma; la cual se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica.

Nivel de la investigación.

En cuanto al nivel, esta fue una investigación de nivel básico o fundamental, puesto que al estudiar la naturaleza de las relaciones entre niveles predominantes del compromiso organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de la muestra, se explicita y deja evidencia que lo que se busca es incrementar, profundizar o precisar el conocimiento de estas realidades vía producción teórica al respecto **(Sánchez, 2006)**.

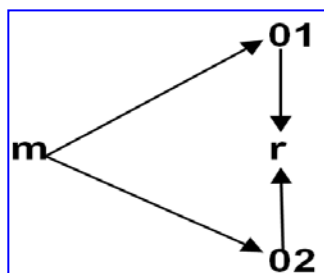
4.2 Tipo de investigación.

Es una investigación de tipo descriptivo, puesto que se orientó a caracterizar o establecer cómo son las relaciones existentes entre niveles predominantes del compromiso organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral en el caso concreto establecido. Se trata de informar acerca del estado actual del fenómeno educativo estudiado en calidad de la didáctica y la afinidad hacia los procesos de investigación científica, caracterizándolo a través de los rasgos esenciales de las relaciones antedichas, tales como su existencia y magnitud o intensidad, derivando a partir de todo ello, conclusiones significativas.

4.3 Diseño de la investigación.

El diseño de investigación corresponde al descriptivo-correlacional, porque conforme a los resultados que se obtendrán en la medición de las variables, se podrá determinar e identificar las relaciones o probables relaciones que existen entre las variables a estudiarse, procediéndose solamente a describir y no elucidar tales relaciones **(Sánchez, 2006)**.

El diseño es graficable de la siguiente manera:



Dónde:

A : es la población o muestra de estudios.

Y1 : información de la variable independiente.

Y2 : información de la variable dependiente.

r : posible correlación entre las variables.

Métodos de investigación.

En la investigación se emplearán el método cuantitativo, puesto que la lógica o racionalidad del trabajo se orienta a medir o evaluar mediante la aplicación de recursos estadísticos descriptivos e inferenciales, los efectos generados por el empleo de estrategias didácticas heurísticas en la actitud científica de los alumnos de la muestra, a partir de lo cual se realizarán los análisis e interpretaciones teóricas correspondientes.

Adicionalmente, se emplearon los siguientes métodos:

- a) Inductivo-deductivo: porque partimos de los hechos o realidades educativas concretas para definir el problema, categorizar y conceptualizar; luego, se volverá a los hechos con reiteración, pero cada vez mejor equipados teóricamente, ya sea en función de recolección de datos, estudio interpretativo, verificadorio, valorativo, descriptivo, de contraste y otros;

b) Analítico-descriptivo: porque cada elemento producto del análisis (variables e indicadores, por ejemplo), se sometieron a un proceso de descripción con propósitos de definición, conceptualización y caracterización.

4.4 Población y muestra.

4.4.1 Población

Estuvo conformada por 500 enfermeras del Hospital Edgardo Rebaglaiti Martins.

4.4.2 Muestra

Se aplicó la fórmula para el tamaño de muestra:

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

N= Población:	500
desviacion estándar	0.5
z	1.96
e	0.05
n	217.491734
numerador	480.2
denominador	2.2079
n= muestra	217

La muestra es de 217 enfermeras del Hospital Edgardo Rebaglaiti Martins.

Es representativa y estará conformada por 217 enfermeras del Hospital Edgardo Rebaglaiti Martins.

4.5 Técnicas de recolección de datos.

La técnica para recolectar información es la encuesta que se aplicó a la muestra de 217 enfermeras del Hospital Edgardo Rebaglioni Martins.

Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento que se empleó fue el compromiso organizacional la escala de compromiso del empleado del autor Allen y Meyer y para la satisfacción laboral es la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) de la autora Sonia Palma Carrillo.

4.6 Tratamiento estadístico

Se aplicaron a los datos, el siguiente tratamiento estadístico:

- Coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach.
- Tabla de frecuencia y de contingencia: en las cuales se precisan los indicadores para las variables.
- Prueba de correlación: mediante el coeficiente de correlación canónica para datos no agrupados. Prueba de Correlación de Pearson:

$$r = \frac{n \sum x y - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2] [n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

- Pruebas de seguridad para correlación: error probable o error estándar de diferencias de dos promedios correlacionados que limitan el máximo permisible de fluctuación para aceptar un ajuste de correlación dado.

- Media aritmética:

$$\text{- Promedio} = \sum X_j / n$$

Capítulo V

Resultados

5.1. Validación y confiabilidad de los instrumentos

5.1.1 Validación

Los instrumentos para evaluar la Encuesta de compromiso del empleado y la escala de satisfacción laboral, fueron validados del modo siguiente:

1. Se diseñó un modelo de validación de diez criterios que incluían los siguientes: validez, suficiencia, pertinencia, comprensión, ordenamiento, formalidad, comprobación, coherencia, precisión y presentación.

2. La calificación fue distribuida en una escala cuantitativa que consideró las siguientes gradaciones jerárquicas o escala valorativa:

1 (Deficiente), 2 (Regular), 3 (Bueno), 4 (Muy bueno) y 5 (Excelente).

Además, se incluyó un casillero para el promedio por cada uno de los criterios o indicadores de validación.

3. Los formatos de validación se presentaron con la debida formalidad mediante un oficio personal a tres expertos informantes o jueces. Además del formato de validación

se incluyeron los instrumentos de investigación, la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización de variables.

4. Se tomó en cuenta el promedio de promedios para cada uno de los instrumentos, el mismo que está incluido en el mismo formato.

Los puntajes se pueden apreciar en el siguiente cuadro:

Tabla 1.

Puntajes de validación de los instrumentos

Expertos	Encuesta de compromiso del empleado (TCM)		Escala de satisfacción laboral SL-SPC	
	Ptje.	%	Ptje.	%
1. Dr. Vladimiro Del Castillo Narro.	790	79.0	820	82.0
2. Mg. Mary Panta Chunga	800	80.0	850	85.0
3. Mg. Ramón Negreiros Merma.	750	75.0	850	85.0
Promedios	780	78.0	830	83.0

Con estos resultados, podemos observar lo siguiente:

Tabla 2.*Valoración de coeficientes de validez instrumental*

Coeficientes	Nivel de validez
81 -100	Excelente
61 – 80	Muy bueno
41 – 60	Bueno
21 - 40	Regular
00 - 20	Deficiente

De la relación antedicha, hallamos que, dado el juicio de los expertos, que alcanzó un promedio cuantitativo de 78.0 % para la Encuesta de compromiso del empleado y 83.0% para la Escala de Satisfacción Laboral. El nivel de validez en que se ubican estos instrumentos es el de Muy bueno, lo cual se interpretó en ambos instrumentos una alta aplicabilidad.

5.1.2 Confiabilidad.

En cuanto se refiere a la confiabilidad de los instrumentos, es decir, al grado en que su aplicación repetida a los mismos sujetos u objetos producen iguales o similares resultados (lo cual es revelador de la consistencia interna, de la confianza en la información que brinda y de la potencia del instrumento para discriminar de modo constante entre un valor y otro), se seleccionó el método denominado Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, en razón del fundamento que es un coeficiente de vasta generalidad, dado que sintetiza los aportes de dos concepciones de mucha reputación aplicativa como la asociacionista propia del Coeficiente entre rangos de Spearman y la integralista dicotómica inherente al Coeficiente de consistencia interna de Kuder-

Richardson; y que además en base a la práctica que se tiene de su aplicación, es muy recomendable cuando el instrumento incluye una escala de respuestas múltiples, como justamente sucede con nuestros dos instrumentos. En este caso, se aplicó la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[\frac{1 - \sum Si^2}{St^2} \right]$$

Donde:

α : coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach.

K : número de preguntas.

Si^2 : varianza de cada pregunta.

St^2 : varianza total.

El cálculo del Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach en el caso de los instrumentos empleados, implicó la selección de una muestra piloto de 20 enfermeras, según el instrumento en referencia, aplicándose la prueba piloto y llegándose del siguiente modo a los resultados:

*En el caso de la Encuesta de compromiso del empleado (TCM)

$$K = 20, \text{ entonces: } \alpha = \frac{20}{20-1} \left[\frac{1 - \frac{51325}{1278627}}{1} \right]$$

$$\alpha = 0.76414$$

*En el caso del Cuestionario sobre resistencia al cambio

$$K = 20, \text{ entonces: } \alpha = \frac{20}{20-1} \left[\frac{1 - \frac{61880}{1278627}}{1} \right]$$

20-1 593,715

 $\alpha = 0.80321$ **Tabla 3.***Puntaje de confiabilidad de los instrumentos*

Estos resultados se sintetizan en el siguiente cuadro:

- Coeficientes de confiabilidad de los instrumentos según el método Alfa de Cronbach:

Estos resultados se relacionaron al siguiente cuadro de valoración de coeficientes

Instrumento	Confiabilidad según Alfa de Crombach
Encuesta de compromiso del empleado (TCM)	0.76414
Escala de satisfacción laboral SL-SPC	0.80321

de confiabilidad de los instrumentos considerado en Hernández Sampieri y otros (2006):

Tabla 4.*Cuadro de valoración de coeficientes de confiabilidad instrumental*

Coeficientes	Nivel de confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,60 a 0,65	Confiable
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,53 a menos	Confiabilidad muy baja a nula

De todo esto, se aprecia con bastante claridad que los instrumentos, presentan un nivel de excelente confiabilidad, lo cual debe interpretarse como una consistencia

alta, elevada confianza en los resultados constantes de su aplicación y gran poder discriminatorio de los ítems, todo lo cual avaló su aplicabilidad en su respectiva variable de investigación.

5.2. Presentación y análisis de los resultados

Hipótesis general

HG1: La incidencia del nivel predominante del compromiso organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.

HG0: La incidencia del nivel predominante del compromiso organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, no es altamente significativo.

-Resultados por niveles en cuanto al compromiso organizacional.

El instrumento del cual se extraen los resultados es la Encuesta de Compromiso del Empleado (TCM) para evaluar la variable compromiso organizacional. Este instrumento tiene 26 ítems, donde a cada respuesta ideal se le asignó 5 puntos y a las respuestas menos adecuadas se le dio 1 punto. En ese sentido, el puntaje máximo de dicho instrumento era 130 y el mínimo era 26. De este modo, tenemos los siguientes:

$$R = X \text{ máx.} - X \text{ mín.} = 130 - 26 = 104$$

$$C = R = 104 = 20.8 \implies 26 + 20.8 = 46.8$$

$$n \quad 5 \quad 5 \quad 46.8 + 20.8 = 67.6$$

$$67.6 + 20.8 = 88.4$$

$$88.4 + 20.8 = 109.2$$

$$109.2 + 20.8 = 130$$

Donde:

R = rango o recorrido.

C = amplitud de clase.

n = número de clases o niveles.

De lo cual se consolidó los niveles siguientes:

-Nivel 1: muy alta significatividad: 109.2 - 130

-Nivel 2: alta significatividad: 88.4 – 109.2

-Nivel 3: moderada significatividad: 67.6 – 88.4

-Nivel 4: baja significatividad: 46.8 – 67.6

-Nivel 5: muy baja significatividad: 26 – 46.8

Tabla 5.

Resultado por niveles de compromiso organizacional

Niveles	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy alto	25	11.52
Alto	51	23.50
Moderado	89	41.01
Bajo	34	15.68
Muy bajo	18	8.29
Total	217	100.00

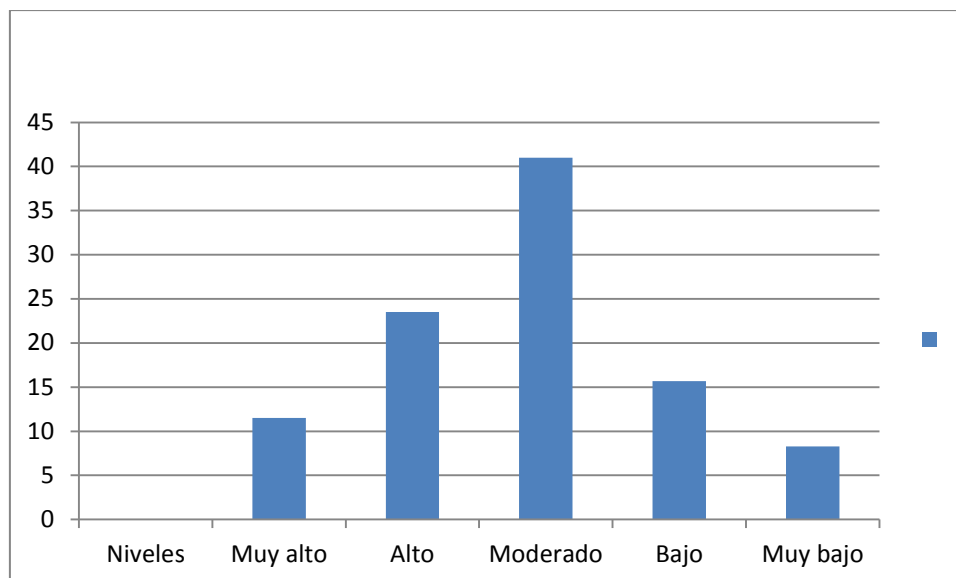


Figura 1. Niveles de compromiso organizacional

***Interpretación:**

Los resultados dejan apreciar una distribución acampanada, es decir, es nivel medio o moderado es notoriamente el predominante, con un ligero sesgo hacia la izquierda, hacia los niveles altos, que juntos son más del 34%. Es de destacar que el nivel bajo es el menor con algo más del 23%. Esto se puede interpretar en el sentido que los miembros de nuestra muestra han manifestado un compromiso organizacional alto, es decir, tendiéndose al nivel óptimo. De todos modos, los resultados también indican que hay un porcentaje que aún puede optimizarse los niveles del compromiso organizacional, lo cual puede ser facilitado por el contingente importante de elementos de la muestra que evidencian un medio y alto compromiso organizacional.

-Resultados por niveles en cuanto a Satisfacción laboral

El instrumento del cual se extraen los resultados es Escala de Satisfacción laboral SL-SPC. Este instrumento tiene 27 ítems, donde a cada respuesta ideal se le asignó 5 puntos y a las respuestas menos adecuadas se le dio 1 punto. En ese sentido, el puntaje máximo de dicho instrumento era 135 y el mínimo era 27. De este modo, tenemos los siguientes:

$$R = X \text{ máx.} - X \text{ mín.} = 137 - 27 = 108$$

$$C = R = 108 = 21.6 \implies \begin{array}{l} 27 + 21.6 = 48.6 \\ 48.6 + 21.6 = 70.2 \\ 70.2 + 21.6 = 91.8 \end{array}$$

$$91.8 + 21.6 = 113.4$$

$$113.4 + 21.6 = 137$$

Donde:

R = rango o recorrido.

C = amplitud de clase.

n = número de clases o niveles.

De lo cual se consolidó los niveles siguientes:

-Nivel 1: muy alta significatividad: 113.4 - 137

-Nivel 2: alta significatividad: 91.8 - 113.4

-Nivel 3: moderada significatividad: 70.2 - 91.8

-Nivel 4: baja significatividad: 48.6 - 70.2

-Nivel 5: muy baja significatividad: 27 - 48.6

Tabla 6.

Resultado por niveles de satisfacción laboral

Niveles	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy alto	47	21.66
Alto	68	31.34
Moderado	58	26.73
Bajo	25	11.52
Muy bajo	19	8.75
Totales	217	100.00

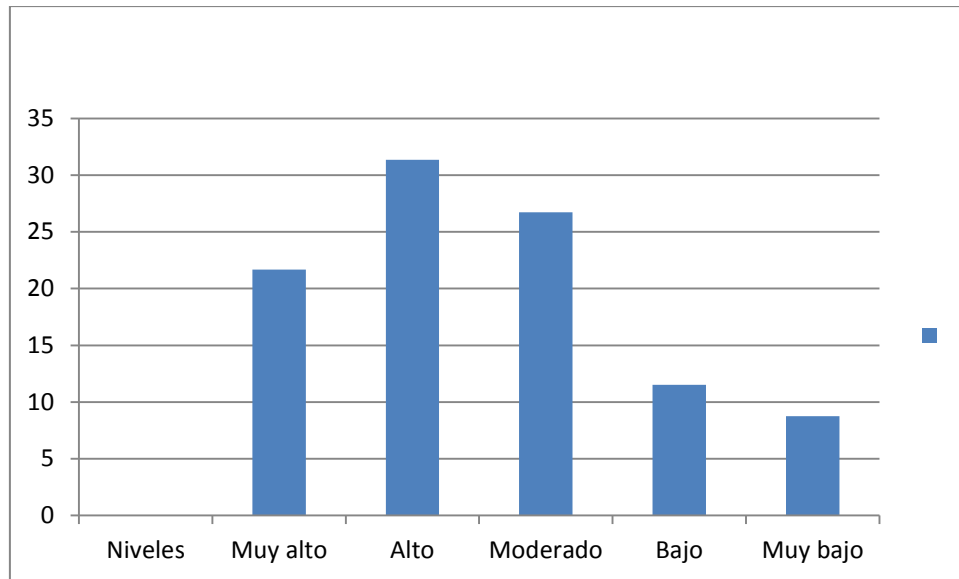


Figura 2. Niveles de satisfacción laboral

-Interpretación.

Los resultados muestran una distribución no acampanada, es decir, es nivel medio o moderado no es el predominante, y existe un marcado sesgo hacia la izquierda, hacia los niveles altos, que juntos son más del 52%. Es destacable que el nivel bajo es el menor con algo más del 19%. Esto se puede interpretar en el sentido descriptivo que los miembros de nuestra muestra han manifestado una satisfacción laboral bastante óptima, es decir, tendiéndose a una satisfacción que sí colma sus expectativas. De todos modos, los resultados también indican que hay todavía porcentaje que aún puede optimizarse los niveles de satisfacción laboral, lo cual puede ser desarrollado por personas afines a nuestra muestra estudiada.

Tabla 7.

Datos básicos para correlación r de Pearson (compromiso organizacional y satisfacción laboral)

Niveles	X	Y	XY	X ²	Y ²
Muy alto	25	47	1175	625	2209
Alto	21	68	1428	441	4624
Moderado	89	58	5162	7921	3364
Bajo	34	25	850	1156	625
Muy bajo	18	19	342	324	361
Totales	217	217	8957	10467	11183

Con los datos de esta tabla, ya se puede aplicar la estadística inferencial (coeficiente de correlación r de Pearson), la misma que cuenta con la siguiente fórmula:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum xy - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2} * \sqrt{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

$$r = 0.63973275$$

De acuerdo con este resultado (r), observamos las magnitudes de correlación:

Tabla 8.

Magnitudes de correlación según valores del coeficiente de correlación r de Pearson

Valor del coeficiente	Magnitud de correlación
± 1	Correlación total
Más de ± 0.80	Correlación muy alta
Entre ± 0.60 y ± 0.79	Correlación alta
Entre ± 0.40 y ± 0.59	Correlación moderada
Entre ± 0.20 y ± 0.39	Correlación baja
Entre ± 0.003 y ± 0.19	Correlación muy baja
Entre 0.000 y ± 0.0029	Correlación nula

***Interpretación:**

La incidencia del nivel predominante del compromiso organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.

*** Toma de decisión:**

Se acepta la hipótesis general de investigación **HG1** y se rechaza la hipótesis general nula **HG0**, puesto que la incidencia del nivel predominante del compromiso organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.

Prueba de hipótesis específicas**Hipótesis específica 1**

HE11: El nivel predominante del compromiso organizacional de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es medio o moderado.

HE10: El nivel predominante del compromiso organizacional de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, no es medio o moderado.

-En este caso, tomaremos los mismos resultados de la primera variable: Resultados por niveles del compromiso organizacional.

Tabla 9*Niveles de compromiso organizacional*

Niveles	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy alto	25	11.52
Alto	51	23.50
Moderado	89	41.01
Bajo	34	15.68
Muy bajo	18	8.29
Total	217	100.00

- Interpretación

El nivel predominante del compromiso organizacional de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es medio o moderado.

- Toma de decisión:

Se acepta la hipótesis específica de investigación **HE11** y se rechaza la hipótesis específica nula **HE10**, puesto que el nivel predominante del compromiso organizacional de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es medio o moderado.

Hipótesis específica 2

HE21: El nivel predominante de la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es medio o moderado.

HE21: El nivel predominante de la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, no es medio o moderado.

-En este caso, tomaremos los mismos resultados de la primera variable: Resultados por niveles de satisfacción laboral.

Tabla 10

Niveles de satisfacción laboral

Niveles	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy alto	47	21.66
Alto	68	31.34
Moderado	58	26.73
Bajo	25	11.52
Muy bajo	19	8.75
Totales	217	100.00

- Interpretación:

El nivel predominante de la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es el alto.

- Toma de decisión:

Se acepta la hipótesis específica nula **HE20** y se rechaza la hipótesis específica de investigación **HE21**, puesto que el nivel predominante de la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, no es medio o moderado, sino que es el nivel alto.

Hipótesis específica 3

HE31: El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la significancia de la tarea de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es moderadamente significativo.

HE30: El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la significancia de la tarea de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, no es moderadamente significativo.

-En este caso, tomaremos los mismos resultados de la primera variable: Resultados por niveles del compromiso organizacional.

-Resultados por niveles en cuanto a significancia de la tarea.

El instrumento del cual se extraen los resultados es Escala de Satisfacción laboral SL-SPC. Este instrumento tenía 27 ítems, pero en cuanto a significancia de la tarea tenía 7 ítems, donde a cada respuesta ideal se le asignó 5 puntos y a las respuestas menos adecuadas se le dio 1 punto. En ese sentido, el puntaje máximo de 35 y el mínimo era 7. De este modo, tenemos los siguientes:

$$R = X \text{ máx.} - X \text{ mín.} = 35 - 7 = 28$$

$$C = \frac{R}{n} = \frac{28}{5} = 5.6 \quad \Longrightarrow \quad \begin{array}{l} 7 + 5.6 = 12.6 \\ 12.6 + 5.6 = 18.2 \\ 18.2 + 5.6 = 23.8 \end{array}$$

$$23.8 + 5.6 = 29.4$$

$$29.4 + 5.6 = 35$$

Donde:

R = rango o recorrido.

C = amplitud de clase.

n = número de clases o niveles

De lo cual se consolidó los niveles siguientes:

-Nivel 1: muy alta significatividad: 29.4 - 35

-Nivel 2: alta significatividad: 23.8 – 29.4

-Nivel 3: moderada significatividad: 18.2 – 23.8

-Nivel 4: baja significatividad: 12.6 – 18.2

-Nivel 5: muy baja significatividad: 7 – 12.6

Tabla 11.

Resultado por niveles de significancia de la tarea

Niveles	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy alto	42	19.35
Alto	65	29.95
Moderado	51	23.50
Bajo	32	14.76
Muy bajo	27	12.44
Totales	217	100.00

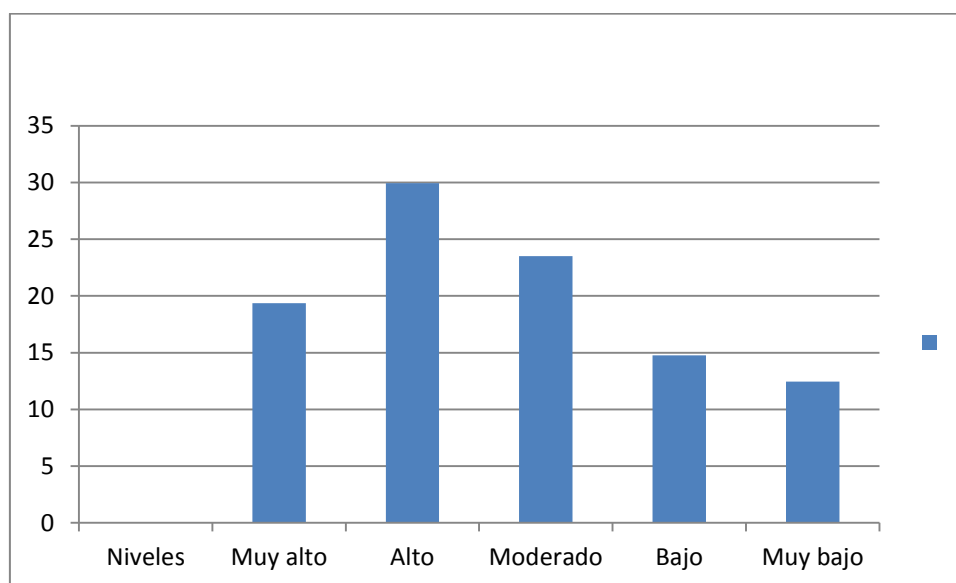


Figura 3. Niveles de significancia de la tarea

-Interpretación.

Los resultados muestran una distribución no acampanada, es decir, el nivel medio o moderado no es el predominante, y existe un marcado sesgo hacia la izquierda, hacia los niveles altos, que juntos son más del 48%. Es destacable que el nivel bajo es

el menor con algo más del 26% Esto se puede interpretar en el sentido que los miembros de nuestra muestra han manifestado en la satisfacción de la tarea niveles bastante óptimos. Los resultados también indican que la muestra se halla plenamente identificada y con un gran compromiso en cuanto a la significación de su tarea.

Tabla 12.

Datos básicos para correlación r de Pearson (compromiso organizacional y significancia de la tarea)

Niveles	X	Y	XY	X ²	Y ²
Muy alto	25	42	1050	625	1764
Alto	21	65	1365	441	4225
Moderado	89	51	4539	7921	2601
Bajo	34	32	1088	1156	1024
Muy bajo	18	27	216	324	729
Totales	217	217	8258	10467	10343

Con los datos de esta tabla, ya se puede aplicar la estadística inferencial (coeficiente de correlación r de Pearson), la misma que cuenta con la siguiente fórmula:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum xy - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2} * \sqrt{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

$$r = 0.429945692$$

De acuerdo con este resultado (r), observamos las magnitudes de correlación que hemos visto anteriormente.

***Interpretación:**

El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la significancia de la tarea de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es moderadamente significativo.

*** Toma de decisión:**

Se acepta la hipótesis específica de investigación **HE31** y se rechaza la hipótesis específica nula **HE30**, puesto que el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la significancia de la tarea de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es moderadamente significativo.

Hipótesis específica 4

HE41: El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la condiciones de trabajo de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.

HE40: El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la condiciones de trabajo de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, no es altamente significativo

**-En este caso, también tomaremos los mismos resultados de la variable: l
compromiso organizacional.**

-Resultados por niveles en cuanto a condiciones de trabajo.

El instrumento del cual se extraen los resultados es Escala de Satisfacción laboral SL-SPC. Este instrumento tenía 27 ítems, pero en cuanto a condiciones de trabajo tenía 7 ítems, donde a cada respuesta ideal se le asignó 5 puntos y a las

respuestas menos adecuadas se le dio 1 punto. En ese sentido, el puntaje máximo de 35 y el mínimo era 7. De este modo, tenemos los siguientes:

$$R = X \text{ máx.} - X \text{ mín.} = 35 - 7 = 28$$

$$C = R = 28 = 5.6 \quad \Longrightarrow \quad \begin{array}{l} 7 + 5.6 = 12.6 \\ 12.6 + 5.6 = 18.2 \\ 18.2 + 5.6 = 23.8 \end{array}$$

$$23.8 + 5.6 = 29.4$$

$$29.4 + 5.6 = 35$$

Donde:

R = rango o recorrido.

C = amplitud de clase.

n = número de clases o niveles.

De lo cual se consolidó los niveles siguientes:

-Nivel 1: muy alta significatividad: 29.4 - 35

-Nivel 2: alta significatividad: 23.8 - 29.4

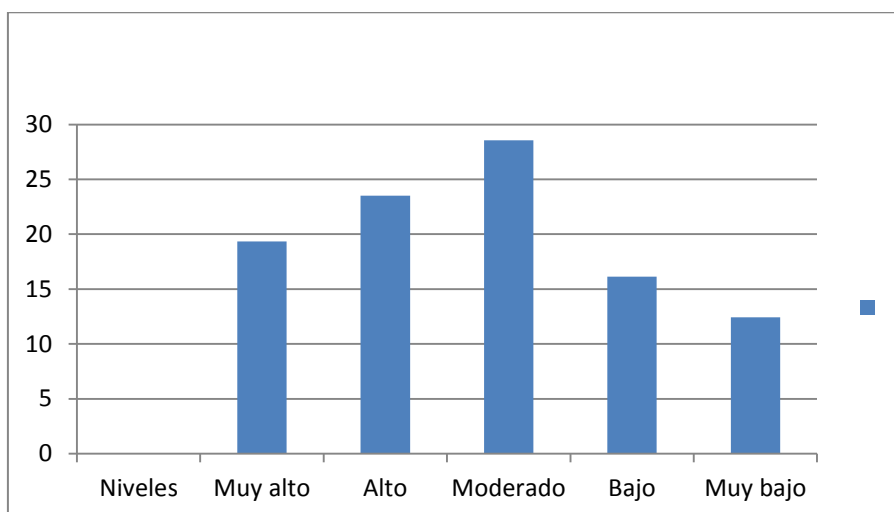
-Nivel 3: moderada significatividad: 18.2 - 23.8

-Nivel 4: baja significatividad: 12.6 - 18.2

-Nivel 5: muy baja significatividad: 7 - 12.6

Tabla 13.*Resultado por niveles de condiciones de trabajo*

Niveles	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy alto	42	19.35
Alto	51	23.50
Moderado	62	28.57
Bajo	35	16.13
Muy bajo	27	12.44
Totales	217	100.00

**Figura 4.** Niveles de condiciones de trabajo
-Interpretación.

Los resultados muestran una distribución semiacampanada o semigaussiana, es decir, el nivel medio o moderado es el predominante, pero los niveles laterales tienen mucha heterogeneidad, existiendo un ligero sesgo hacia la izquierda, hacia los niveles altos, que juntos son más del 51%. Es destacable que los niveles bajos resultan el menor con algo más del 28%. Esto se puede interpretar en el sentido que los miembros de nuestra muestra consideran sus condiciones de trabajo como bastante adecuadas, lo cual es de hecho muy importante para optimizar el desempeño profesional de nuestra muestra.

Tabla 14.

Datos básicos para correlación r de Pearson (compromiso organizacional y condiciones de trabajo)

Niveles	X	Y	XY	X ²	Y ²
Muy alto	25	42	1050	625	1764
Alto	21	51	1071	441	2601
Moderado	89	62	5518	7921	3844
Bajo	34	35	1190	1156	1225
Muy bajo	18	27	486	324	729
Totales	217	217	9315	10467	10163

Con los datos de esta tabla, ya se puede aplicar la estadística inferencial (coeficiente de correlación r de Pearson), la misma que cuenta con la siguiente fórmula:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum xy - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2} * \sqrt{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

r = 0.74540157

De acuerdo con este resultado (r), observamos las magnitudes de correlación que hemos visto anteriormente.

***Interpretación:**

El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la condiciones de trabajo de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.

*** Toma de decisión:**

Se acepta la hipótesis específica de investigación **HE41** y se rechaza la hipótesis específica nula **HE40**, puesto que el grado de relación que existe entre el compromiso

organizacional y la condiciones de trabajo de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.

Hipótesis específica 5

HE51: El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y el reconocimiento personal y/o social de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es moderadamente significativo.

HE50: El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y el reconocimiento personal y/o social de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, no es moderadamente significativo.

-Consideraremos los resultados de la variable: compromiso organizacional.

-Resultados por niveles en cuanto a reconocimiento personal y/o social.

El instrumento del cual se extraen los resultados es Escala de Satisfacción laboral SL-SPC. Este instrumento tenía 27 ítems, pero en cuanto a reconocimiento personal y/o social tenía 7 ítems, donde a cada respuesta ideal se le asignó 5 puntos y a las respuestas menos adecuadas se le dio 1 punto. En ese sentido, el puntaje máximo de 35 y el mínimo era 7. De este modo, tenemos los siguientes:

$$R = X \text{ máx.} - X \text{ mín.} = 35 - 7 = 28$$

$$C = R = 28 = 5.6 \quad \Longrightarrow \quad \begin{array}{l} 7 + 5.6 = 12.6 \\ 12.6 + 5.6 = 18.2 \\ 18.2 + 5.6 = 23.8 \end{array}$$

$$23.8 + 5.6 = 29.4$$

$$29.4 + 5.6 = 35$$

Donde:

R = rango o recorrido.

C = amplitud de clase.

n = número de clases o niveles.

De lo cual se consolidó los niveles siguientes:

-Nivel 1: muy alta significatividad: 29.4 - 35

-Nivel 2: alta significatividad: 23.8 – 29.4

-Nivel 3: moderada significatividad: 18.2 – 23.8

-Nivel 4: baja significatividad: 12.6 – 18.2

-Nivel 5: muy baja significatividad: 7 – 12.6

Tabla 15.

Resultado por niveles de reconocimiento personal y/o social

Niveles	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy alto	47	21.66
Alto	49	22.58
Moderado	75	34.56
Bajo	26	11.98
Muy bajo	20	9.22
Totales	217	100.00

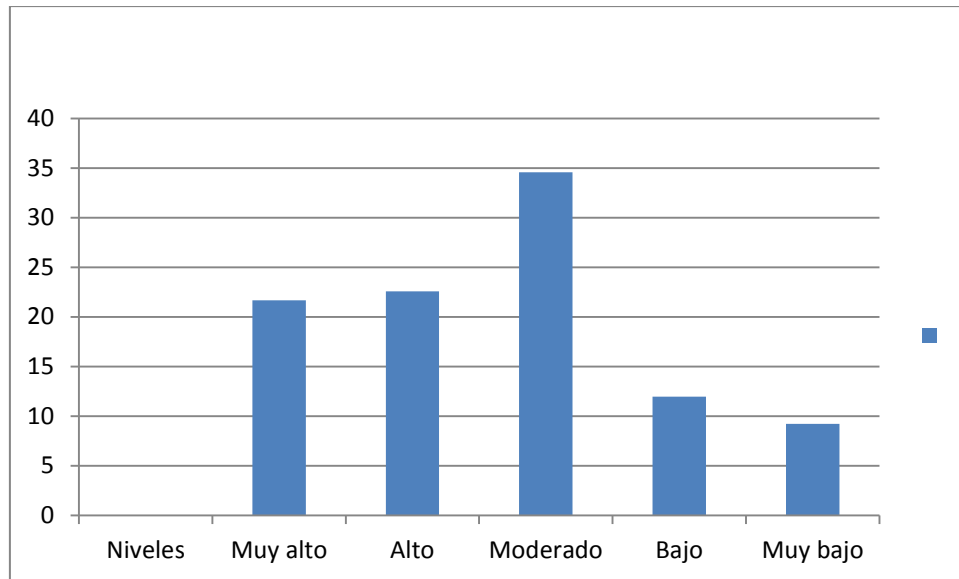


Figura 5. Niveles de reconocimiento personal y/o social

-Interpretación.

Los resultados muestran una distribución semiacampanada o semigaussiana, es decir, el nivel medio o moderado es el predominante, pero los niveles laterales tienen mucha heterogeneidad, existiendo un ligero sesgo hacia la izquierda, hacia los niveles altos, que juntos son más del 43%. Es destacable que los niveles bajos resultan el menor con algo más del 20%. Esto se puede interpretar en el sentido que los miembros de nuestra muestra consideran sus condiciones de reconocimiento personal y/o social adecuadas, lo cual es de hecho muy importante para que se encuentren motivados y tengan una adecuada perspectiva de su futuro profesional y laboral.

Tabla 16.

Datos básicos para correlación r de Pearson (compromiso organizacional y reconocimiento personal y/o social)

Niveles	X	Y	XY	X ²	Y ²
Muy alto	25	47	1175	625	2209
Alto	21	49	1029	441	2401
Moderado	89	75	6675	7921	5625
Bajo	34	26	884	1156	676
Muy bajo	18	20	360	324	400
Totales	217	217	10123	10467	11311

Con los datos de esta tabla, ya se puede aplicar la estadística inferencial (coeficiente de correlación r de Pearson), la misma que cuenta con la siguiente fórmula:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum xy - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2} * \sqrt{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

$$r = 0.58275797$$

De acuerdo con este resultado (r), observamos las magnitudes de correlación que hemos visto anteriormente.

***Interpretación:**

El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y el reconocimiento personal y/o social de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es moderadamente significativo.

*** Toma de decisión:**

Se acepta la hipótesis específica de investigación **HE51** y se rechaza la hipótesis específica nula **HE50**, puesto que el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y el reconocimiento personal y/o social de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es moderadamente significativo.

Hipótesis específica 6

HE61: El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y los beneficios económicos de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.

HE60: El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y los beneficios económicos de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, no es altamente significativo.

-Consideraremos los resultados de la variable: compromiso organizacional.

-Resultados por niveles en cuanto a beneficios económicos.

El instrumento del cual se extraen los resultados es Escala de Satisfacción laboral SL-SPC. Este instrumento tenía 27 ítems, pero en cuanto a beneficios económicos tenía 6 ítems, donde a cada respuesta ideal se le asignó 5 puntos y a las respuestas menos adecuadas se le dio 1 punto. En ese sentido, el puntaje máximo de 30 y el mínimo era 6. De este modo, tenemos los siguientes:

$$R = X \text{ máx.} - X \text{ mín.} = 30 - 6 = 24$$

$$C = R = 24 = 4.8 \quad \implies \begin{array}{l} 6 + 4.8 = 10.8 \\ 10.8 + 4.8 = 15.6 \\ 15.6 + 4.8 = 20.4 \end{array}$$

$$20.4 + 4.8 = 25.2$$

$$25.2 + 4.8 = 30$$

Donde:

R = rango o recorrido.

C = amplitud de clase.

n = número de clases o niveles.

De lo cual se consolidó los niveles siguientes:

-Nivel 1: muy alta significatividad: 25.2 - 30

-Nivel 2: alta significatividad: 20.4 – 25.2

-Nivel 3: moderada significatividad: 15.6 – 20.4

-Nivel 4: baja significatividad: 10.8 – 15.6

-Nivel 5: muy baja significatividad: 6 – 10.8

Tabla 17.

Resultado por niveles de beneficios económicos

Niveles	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy alto	35	16.13
Alto	43	19.82
Moderado	84	38.71
Bajo	31	14.29
Muy bajo	24	11.06
Totales	217	100.00

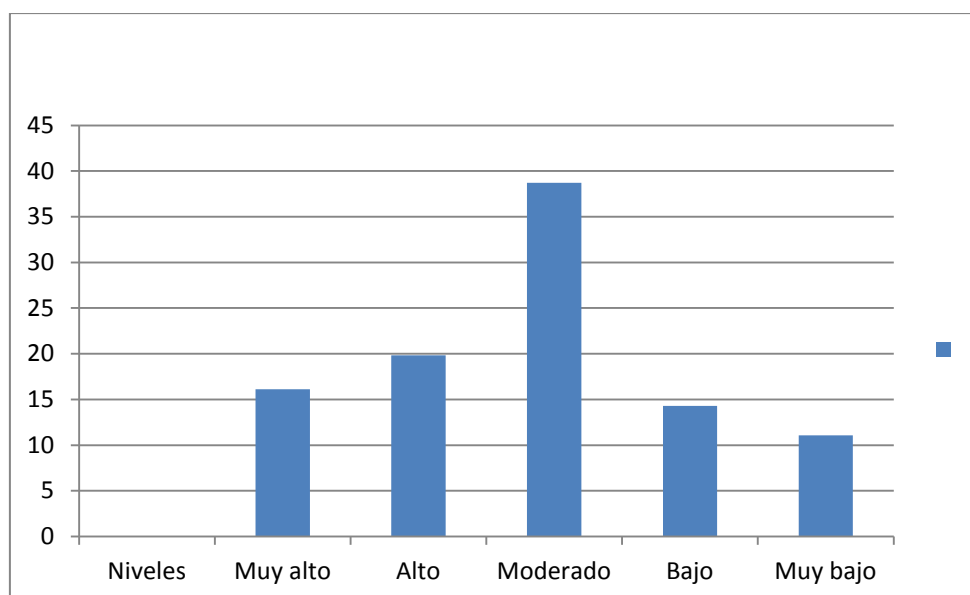


Figura 6. Niveles de beneficios económicos

-Interpretación.

Los resultados muestran una distribución semiacampanada o semigaussiana, es decir, el nivel medio o moderado es el predominante, los niveles laterales tienen bastante homogeneidad, existiendo un ligero sesgo hacia la izquierda, hacia los niveles altos, que juntos son más del 35%. Es destacable que los niveles bajos resultan el menor con algo más del 25%. Esto se puede interpretar en el sentido que los miembros de nuestra muestra consideran sus condiciones de beneficios económicos como adecuadas, lo que constituye un bastión que puede potenciar su rendimiento laboral y profesional, pero que aún en cuanto al contexto de trabajo necesitan de mejoras de infraestructura y otras similares.

Tabla 18.

Datos básicos para correlación r de Pearson (compromiso organizacional y beneficios económicos)

Niveles	X	Y	XY	X ²	Y ²
Muy alto	25	35	875	625	1225
Alto	21	43	903	441	1849
Moderado	89	84	173	7921	7056
Bajo	34	31	1054	1156	961
Muy bajo	18	24	432	324	576
Totales	217	217	3437	10467	11667

Con los datos de esta tabla, ya se puede aplicar la estadística inferencial (coeficiente de correlación r de Pearson), la misma que cuenta con la siguiente fórmula:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum xy - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2} * \sqrt{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

$$r = 0.7388971$$

De acuerdo con este resultado (r), observamos las magnitudes de correlación que hemos visto anteriormente.

***Interpretación:**

El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y los beneficios económicos de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.

*** Toma de decisión:**

Se acepta la hipótesis específica de investigación **HE61** y se rechaza la hipótesis específica nula **HE60**, puesto que el grado de relación que existe entre el compromiso

organizacional y los beneficios económicos de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.

contraste de hipótesis

-De la hipótesis general

HG1: La incidencia del nivel predominante del compromiso organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.

HG0: La incidencia del nivel predominante del compromiso organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, no es altamente significativo.

-Contraste:

Se acepta la hipótesis general de investigación **HG1** y se rechaza la hipótesis general nula **HG0**, puesto que la incidencia del nivel predominante del compromiso organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.

-Hipótesis específica 1:

HE11: El nivel predominante del compromiso organizacional de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es medio o moderado.

HE10: El nivel predominante del compromiso organizacional de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, no es medio o moderado.

-Contraste:

Se acepta la hipótesis específica de investigación **HE11** y se rechaza la hipótesis específica nula **HE10**, puesto que el nivel predominante del compromiso organizacional

de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es medio o moderado.

-Hipótesis específica 2:

HE21: El nivel predominante de la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es medio o moderado.

HE20: El nivel predominante de la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, no es medio o moderado.

-Contraste:

Se acepta la hipótesis específica nula **HE20** y se rechaza la hipótesis específica de investigación **HE21**, puesto que el nivel predominante de la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, no es medio o moderado, sino que es el nivel alto.

Hipótesis específica 3

HE31: El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la significancia de la tarea de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es moderadamente significativo.

HE30: El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la significancia de la tarea de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, no es moderadamente significativo.

-Contraste:

Se acepta la hipótesis específica de investigación **HE31** y se rechaza la hipótesis específica nula **HE30**, puesto que el grado de relación que existe entre el compromiso

organizacional y la significancia de la tarea de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es moderadamente significativo.

Hipótesis específica 4

HE41: El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la condiciones de trabajo de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.

HE40: El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la condiciones de trabajo de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, no es altamente significativo.

-Contraste:

Se acepta la hipótesis específica de investigación **HE41** y se rechaza la hipótesis específica nula **HE40**, puesto que el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la condiciones de trabajo de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.

Hipótesis específica N° 5

HE51: El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y el reconocimiento personal y/o social de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es moderadamente significativo.

HE50: El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y el reconocimiento personal y/o social de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, no es moderadamente significativo.

-Contraste:

Se acepta la hipótesis específica de investigación **HE51** y se rechaza la hipótesis específica nula **HE50**, puesto que el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y el reconocimiento personal y/o social de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es moderadamente significativo.

Hipótesis específica N° 6

HE61: El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y los beneficios económicos de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.

HE60: El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y los beneficios económicos de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, no es altamente significativo.

-Contraste:

Se acepta la hipótesis específica de investigación **HE61** y se rechaza la hipótesis específica nula **HE60**, puesto que el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y los beneficios económicos de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.

5.3 Discusión de resultados

En esta parte realizaremos una comparación sucinta pero concreta acerca de nuestros resultados con otros hallados en trabajos similares. Esto lo realizaremos de forma individual, es decir, por cada hipótesis. En ese sentido, tenemos que respecto a la hipótesis general se concluyó que la incidencia del nivel predominante del compromiso organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo. Este resultado

guarda alguna compatibilidad con lo hallado por **Batista (2012)**, quien halló que los resultados mostraron que los empleados tiene un moderado compromiso afectivo, algunos comprometidos instrumentalmente con la organización y con un compromiso normativo con la AS-PTA y resultó un impacto positivo de la satisfacción laboral con el compromiso afectivo organizacional.

Respecto a la hipótesis específica 1, se concluyó que el nivel predominante del compromiso organizacional de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es medio o moderado. Este resultado guarda alguna compatibilidad con lo hallado por **Claire (2003)**, quien concluye que el componente identificación tiene una relación significativa con la variable compromiso organizacional, que el componente membresía tiende a ser débil y poco desarrollado en el grupo estudiado, y que el componente lealtad es más alto en el grupo de 3 a 6 años de servicio en la organización.

En cuanto a la hipótesis específica 2, se concluyó que el nivel predominante de la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, no es medio o moderado, sino que es el nivel alto. Esta conclusión guarda alguna compatibilidad con lo hallado por **Morales (2012)** quien concluye que los resultados para satisfacción laboral ubican a ésta variable en un nivel de actitud mediana en la percepción de los trabajadores. Con respecto a la satisfacción con los factores intrínsecos o motivadores se reporta que los empleados están medianamente satisfechos. Respecto al compromiso lo ubica en un nivel de actitud mediana en la percepción de los trabajadores.

En lo que respecta a la hipótesis específica 3, se concluyó que el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la significancia de la tarea de

las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es moderadamente significativo. Este resultado se puede relacionar de algún modo con lo hallado por **Aliaga (2012)**, quien halló que se encontró que las dimensiones de autoaceptación, dominio del entorno y autonomía correlacionaban inversamente con los componentes negativos del burnout: agotamiento emocional y despersonalización, mientras que las dimensiones de relaciones positivas con otros y propósito de vida se relacionaron indirectamente sólo con el agotamiento emocional.

En lo referente a la hipótesis específica 4, se concluyó que el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la condiciones de trabajo de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.

Este resultado guarda alguna incompatibilidad con lo hallado por **Salas (2010)**, quien concluye que el bienestar laboral y el síndrome de burnout tuvieron relaciones negativas significativas (-0.44), así como todos los componentes del síndrome (entre -0.30 y -0.35). Finalmente, entre el bienestar con las relaciones de pareja y el síndrome de burnout también se obtuvieron correlaciones negativas con todas las dimensiones del síndrome (entre -0.18 y -0.29).

En la hipótesis específica 5, se concluyó que el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y el reconocimiento personal y/o social de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es moderadamente significativo. Este resultado guarda alguna relación con lo hallado por **Gómez (2012)** quien concluye que sí existe relación entre el compromiso organizacional y de la satisfacción laboral, sobre todo en las variables sociodemográficas.

Finalmente, en cuanto a la hipótesis específica 6, se concluyó que el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y los beneficios económicos de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo. Se puede relacionar de alguna manera este resultado con lo hallado por **Arias (2003)**, quien concluye que los autores encontraron una correlación alta entre compromiso afectivo y satisfacción general con el trabajo, también entre compromiso afectivo y compromiso con el trabajo, igual que compromiso afectivo y claridad del rol, en cambio no fue significativa la relación con jerarquía del puesto.

Conclusiones

1. La incidencia del nivel predominante del compromiso organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.
2. El nivel predominante del compromiso organizacional de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es medio o moderado.
3. El nivel predominante de la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, no es medio o moderado, sino que es el nivel alto.
4. El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la significancia de la tarea de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es moderadamente significativo.
5. El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y las condiciones de trabajo de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.
6. El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y el reconocimiento personal y/o social de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es moderadamente significativo.
7. El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y los beneficios económicos de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.

Recomendaciones

1. El desarrollo del compromiso organizacional y la satisfacción laboral debe ser una de las prioridades en el ámbito de salud, en el campo de las enfermeras y los técnicos de diversas áreas, especialmente en los hospitales donde hay altos grados de hacinamiento.
2. Es necesario desarrollar un programa nacional permanente que compense las diversas deficiencias que se registran en cuanto a compromiso organizacional y la satisfacción laboral, incidiendo en el caso de los hospitales de mayor envergadura.
3. Es recomendable promover la realización de investigaciones longitudinales, del tipo investigación acción u otros de naturaleza cualitativa respecto a los problemas de compromiso organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras.
4. Es necesario institucionalizar en cada universidad o centro de estudio superior del país, acciones sistemáticas y permanentes destinadas a revertir drásticamente las deficiencias que se registran en cuanto a compromiso organizacional y la satisfacción laboral, porque ello puede repercutir negativamente en el desempeño laboral de las futuras enfermeras.

Referencias

- Allen, Natalie J. & Meyer, John P. (1997). *Commitment in the Workplace. Theory, Research and Application*. California: Sage Publications.
- Allen, N. J. Y Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63, 1-18.
- Alles, M. (2012). *Diccionario de términos de recursos humanos*. 1era. edición. Buenos Aires: Editorial Granica.
- Almeida, F. (2004). *A Gestão de Recursos Humanos*. In J. Lisboa, A. Coelho, F. Coelho & F. Almeida (Coords.), *Introdução à Gestão de Organizações* (263-326). Barcelos: Vida Económica.
- Anaya, D. (2007). Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil, Primaria y Secundaria Un estudio de ámbito nacional . *Revista de Educación*, 344. Septiembre-diciembre 2007.
- Aniss, A. (2011). Relationship between organizational commitment and job satisfaction among employees. Recuperado de http://etd.uum.edu.my/2856/2/1.Aniss_Yusairah_Abdul_Kadir.pdf
- Ardouin, J., Bustos, C., Gayó, R. & Jarpa M. (2000). Motivación y Satisfacción Laboral. Motivación y satisfacción laboral. .<http://www.udec.cl/~ivalfaro/apsique/labo/motysatis.html>
- Atalaya, M. C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*.

- Arciniega, L.M. Y González, L. (2002). Valores personales y valores corporativos: Una aproximación empírica. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 12 (1), 41-59.
- Batista, G., Paulino, R., Portela C., Alves, W., y Dália,P.(2012). Estudo descritivo do Comprometimento Organizacional e da Satisfação com a Vida em organização não-governamental. Recuperado de <http://aspta.org.br/wp-content/uploads/2013/04/Artigo-2.pdf>
- Becker, H. S.(1960). Notes on the concept of commitment. *The American Journal of Sociology*,66 (1), 32-40, 1960.
- Bernal, César. A.(2010). Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición. Colombia: Pearsón Educación.
- Betanzos, N., Y Paz, F. (2007). Análisis Psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología* Vol. 23 No. 2 , 207-215.
- Briones, G. (1985). Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales. México: Trillas.
- Demirtaş, Z. (2015). The relationship between job satisfaction and organizational commitment: a study on elementary schools. January 2015. Vol:23 N°1 *.Kastamonu Education Journal*
- Dessler, G. Y Varela, R. (2004).Administración de recursos humanos.Un enfoque latinoamericano.Segunda edición.México:Pearson Educación.
- Durrego, A., & Echeverria, N. (1999). *Relación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral* (Tesis de Grado). Universidad Católica Andrés Bello,

Caracas. Recuperado de

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN3751.pdf>

- Hera, C. A., Iñigo, D. M., Mazo, F. R. & Bilbao, R. D. (2004) *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Madrid: McGraw-Hill.
- Gibson, J. (2001). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana.
- Fernández-Ríos, M. (1999). *Diccionario De Recursos Humanos: Organización Y Dirección*. Madrid: Díaz De Santos.
- Guimarães, V. F. (2007). *Bases de poder do supervisor, conflitos intragrupais e comprometimento organizacional e com a equipe: um estudo exploratório*. Disertación de Master. Universidad de Uberlandia.
- Gómez D., Recio R. Y Ávalos M. (2012). *Compromiso Organizacional y Su Relación con la Satisfacción Laboral de Los Empleados En Rio verde, S.L.P.*
Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1336/empleados-rioverde.html>
- Griffin, R.W. & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones (9a ed.)*. México D.F., México: Cengage Learning.
- Jex, S.M. (2002). *Organizational Psychology: A Scientist-Practitioner Approach*. John Wiley & Sons, New York.
- Kinicki, A., and Kreitner, R. (2006). *Organizational behavior: key concepts, skills & best practices (2nd ed., 460 pages)*. Burr Ridge, Illinois: Irwin/McGraw-Hill.

- Lagomarsino, R. (2003). Compromiso Organizacional. *Revista de Antiguos Alumnos: Universidad de Montevideo*, 6 (2), 79-83.
- Latting, J.K., Beck, M.H., Slack, K.J., Tetrick, L.E., Jones, A.P. (2004). Promoting service quality and client adherence to the service plan: The role of top management's support for innovation and learning. *Administration in Social Work*, 28(2), 29-48
- Lopera, M. y Muniches, C.(2013). Relación entre los estilos de comunicación del líder y el compromiso organizacional del personal sindicalizado. Caso Empresa San Fernando. Tesis para optar el grado de Organización y Dirección de Personas. Universidad ESAN.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. Undécima edición. México: McGraw Hill Interamericana Editores.
- Mowday, R. T.; Stears, R. M.; Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational citizenship. *Journal of Applied Psychology*, 76 (6), 845 – 855, 1979.
- Mowday, R. T.; Porter, L. W.; Stears, R. M. (1982). *Employee-Organization Linkages – the psychology of commitment, and turnover*. New York: Academic Press, 1982.
- Ortiz, Frida Gisela (2004). *Diccionario de Metodología de la Investigación Científica*. México: Editorial Limusa.
- Palma, S. (2006). *Manual de la Escala de Satisfacción Laboral*. Lima: Cartolan EIRL.

- Pardo, J. (2003). *Algunos aspectos de la percepción del usuario del sistema público de salud de Valdivia acerca del profesional de Enfermería en la relación de ayuda*. Recuperado de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2003/fmp226a/doc/fmp226a.pdf>
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. México: Pearson Education.
- Siqueira, M. y Gomide JR., S. (2004). Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização. Em: J. C. Zaneli, J. E. Borges-Andrade, A. V. B. Bastos (orgs.). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil* (pp. 300 – 328). Porto Alegre: Artmed, 2004.
- Hegney, D., Plank, A. & Parker, V. (2006). Extrinsic and intrinsic work values: Their impact on job satisfaction in nursing. *Journal of Nursing Management*, 14, 271– 281.
- Rivera, O. (2010). *Compromiso Organizacional de los docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas*. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/RIVERA_CARRASCAL_OSCAR_COMPROMISO_DEMOGRAFICAS.pdf?sequence=1
- Salkind, N. J. (1999). *Métodos de investigación*. México: Prentice-Hall.
- Staw, B. & Ross, J. (1985). Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 70: 469-480.

Zurita, M., Ramírez, M, Quesada, J., Quesada ,M., Ruiz, B. Y Manzano,

J.(2014).Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral En Una Muestra

De Trabajadores De Los Juzgados De Granada. Recuperado de

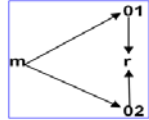
<http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/31291/1/ReiDoCrea-Vol.3-Art.3-Zurita->

[Ramirez-Quesada-Quesada-Ruiz-Manzano.pdf](http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/31291/1/ReiDoCrea-Vol.3-Art.3-Zurita-Ramirez-Quesada-Quesada-Ruiz-Manzano.pdf)

Apéndice

Apéndice A
Matriz de consistencia

Niveles predominantes del compromiso organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Metodología , población y muestra
<p>Problema general:</p> <p>- ¿Cuál es la incidencia del nivel predominante del compromiso organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>PE1: ¿Cuál es el nivel predominante del compromiso organizacional de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015?</p> <p>PE2: ¿Cuál es el nivel predominante de la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015?</p> <p>PE3: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la significancia de la tarea de las enfermeras del Hospital Edgardo</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>- Establecer la incidencia del nivel predominante del compromiso organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>OE1: Identificar el nivel predominante del compromiso organizacional de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015.</p> <p>OE2: Identificar el nivel predominante de la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015.</p> <p>OE3: Identificar el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la significancia de la tarea de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015.</p> <p>OE4: Identificar el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la condiciones de trabajo de las</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>-La incidencia del nivel predominante del compromiso organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>HE1: El nivel predominante del compromiso organizacional de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es medio o moderado.</p> <p>HE2: El nivel predominante de la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015?, es medio o moderado.</p> <p>HE3: El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la significancia de la tarea de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es moderadamente significativo.</p> <p>HE4: El grado de relación que</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Compromiso organizacional Dimensión</p> <p>Componentes de compromiso afectivo</p> <p>Componentes del compromiso normativo</p> <p>Componentes del compromiso continuo</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones</p> <p>Significancia de tareas</p> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Reconocimiento personal y o social</p> <p>Beneficios económicos</p>	<p>Enfoque:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuantitativo <p>Tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descriptivo <p>Diseño:</p>  <p>Dónde:</p> <p>A.: es la población o muestra de estudios.</p> <p>Y1: información de la variable independiente.</p> <p>Y2: información de la variable dependiente.</p> <p>ε : posible correlación entre las variables.</p> <p>Población</p> <p>Estuvo conformada por 500 enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra es de 217 enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Es representativa y estará conformada por 217 enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.</p>

<p>Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015?</p> <p>PE4: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la condiciones de trabajo de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015?</p> <p>PE5: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y el reconocimiento personal y/o social de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015?</p> <p>PE6: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y los beneficios económicos de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015?</p>	<p>enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015.</p> <p>OE5: Identificar el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y el reconocimiento personal y/o social de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015.</p> <p>OE6: Identificar el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y los beneficios económicos de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015.</p>	<p>existe entre el compromiso organizacional y la condiciones de trabajo de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.</p> <p>HE5: El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y el reconocimiento personal y/o social de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es moderadamente significativo.</p> <p>HE6: El grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y los beneficios económicos de las enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martins de Lima-Perú, 2015, es altamente significativo.</p>		
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Apéndice B

INSTRUMENTO: ENCUESTA DE COMPROMISO DEL EMPLEADO (TCM)

Basado en el modelo de tres componentes (TCM) de compromiso (Meyer y Allen, 1991; 1997), la Encuesta de Compromiso del Empleado TCM mide tres formas de empleado compromiso de una organización: el deseo de base (compromiso afectivo), basado obligación- (compromiso normativo) y basada en el costo (compromiso de continuidad). La encuesta incluye tres escalas bien validadas, la Escala de Compromiso Afectivo (ACS), la Escala Normativa Compromiso (NCS) y la Escala de compromiso de continuidad (CCS).

Cada uno se califican por separado y se puede utilizar para identificar el "perfil de compromiso" de los empleados dentro de una organización.

Esta versión académica de la Encuesta de Compromiso del Empleado TCM fue preparado para quienes tienen la intención de usar el compromiso escalas con fines de investigación académica.

N°	Pregunta:	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Mi equipo de trabajo es como parte de mi familia	1	2	3	4	5
2	Siento una compenetración del 100% de mi grupo de trabajo	1	2	3	4	5
3	Mis metas se alinean perfectamente a la de la organización	1	2	3	4	5
4	Mis proyectos personales y mi crecimiento están alineados a los de la Organización	1	2	3	4	5
5	Siento que mi trabajo se adapta a mis competencias	1	2	3	4	5
6	Me siento emocionalmente vinculado a esta organización	1	2	3	4	5
7	Realmente siento los problemas de la organización como propios	1	2	3	4	5
8	Esta organización tiene para mí un alto grado de satisfacción personal	1	2	3	4	5
9	Realizo mi trabajo de manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la empresa.	1	2	3	4	5
10	Siempre trato de hacer algo más que las tareas inherentes a mi trabajo	1	2	3	4	5
11	Siento que mientras en menos costo incurra la organización yo me podría beneficiar más	1	2	3	4	5
12	Siento que todos esperan un buen desempeño de mi parte	1	2	3	4	5
13	Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora	1	2	3	4	5
14	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta organización	1	2	3	4	5
15	Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida	1	2	3	4	5
16	Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y por ende de la organización	1	2	3	4	5
17	Permanecer en la organización es un asunto tanto de necesidad como de deseo	1	2	3	4	5

18	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a esta organización	1	2	3	4	5
19	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte	1	2	3	4	5
20	Sería muy difícil para mí en este momento, dejar la organización incluso si lo deseará	1	2	3	4	5
21	Si sigo esforzándome en mi trabajo, podría quedarme en esta organización	1	2	3	4	5
22	Al demostrar al profesional que hay en mí, podría ser promocionado	1	2	3	4	5
23	Me sentiría culpable si renunciaría a la organización en este momento	1	2	3	4	5
24	No renunciaría a esta organización porque me siento obligado con mis compañeros	1	2	3	4	5
25	Sería muy feliz si trabajaré el resto de mi vida en esta organización	1	2	3	4	5
26	Esta organización merece mucho más de mí, gracias a la gente con la que trabajo.	1	2	3	4	5

Apendice C

INSTRUMENTO: ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL-SPC

El presente instrumento tiene el propósito de identificar el grado de satisfacción en el trabajo que usted realiza en su institución. Es completamente anónimo por lo que le pido la mayor veracidad de las respuestas. El resultado pretende servir para un trabajo de investigación con fines académicos.

Instrucciones:

Lee detenidamente cada enunciado y marque según considere:

Ninguna o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	2	3	4	5

MARCAR CON UNA X

Items	1	2	3	4	5
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy baja en relación a la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo de la institución maltrato.					
7. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación).					
9. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con los que trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo la percibo como algo sin					

importancia.					
14. Llevarme bien con mis compañeros beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
16. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
19. Mi trabajo me aburre.					
20. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales y/o inmuebles).					
24. El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					