

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Trabajo de fin de carrera titulado:

“SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA UNIDAD
EDUCATIVA JAQUES DALCROZE”

Realizado por:

PAMELA BARAHONA SCHWARK

Director de proyecto:

Ing. Carlos Fernando Guijarro Cadena Msc.

Como requisito para la obtención del título de:

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Quito, mayo de 2015

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis principalmente a Dios y a mis padres, Rafael y Blanky, quienes me brindaron un gran apoyo emocional durante todo el tiempo que realice esta tesis, ya que siempre creyeron en mí, en lo que yo era capaz de hacer, encaminándome y guiándome a ser una profesional y una persona de bien.

A mi hermana Andrea y a mi sobrino Mathias, que con su amor incondicional y ternura siempre me dieron fuerzas para seguir adelante luchando por mis sueños profesionales.

A mi abuelito Pancho, un gran hombre que me enseñó que en la vida hay que ser perseverantes, fuertes y luchadores.

Para ustedes esta dedicatoria de tesis, pues es simplemente a ustedes a quienes se las debo por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A mi familia, por apoyarme incondicionalmente y enseñarme que en la vida hay que luchar y esforzarse por lo que se quiere lograr.

A mi novio Fer, por su paciencia y amor incondicional, siempre apoyándome y alegrándose por mis logros

A mis amigos, por su constancia e insistencia dándome ánimos para seguir adelante con este proyecto.

A mi Director de tesis, porque cuando recibía tutorías con él, regresaba a casa con una gran motivación para continuar con mi proyecto.

A la Universidad Internacional SEK, por ser el lugar donde logré formarme como profesional.

SATISFACCION LABORAL Y
COMPROMISO ORGANIZACIONAL

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
Resumen	x
CAPITULO I	11
INTRODUCCIÓN	11
1.1. El problema de investigación	11
1.1.1. Planteamiento del Problema	11
1.1.1.1. Diagnóstico	2
1.1.1.2. Pronóstico	3
1.1.1.3. Control Pronóstico	4
1.1.2. Formulación del problema	4
1.1.3. Sistematización del problema	4
1.1.4. Objetivos generales	5
1.1.5. Objetivos específicos	5
1.1.6. Justificación	5
1.2. Marco Teórico	6
1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema	6
1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica	15
1.2.3. Marco conceptual	16
1.2.4. Hipótesis	16

1.2.5. Identificación y caracterización de las variables	17
CAPÍTULO II	2
MÉTODO	2
2.1. Nivel de estudio	2
2.2. Modalidad de investigación.....	2
2.3. Método.....	2
2.4. Población y muestra.....	19
2.5. Selección instrumentos investigación.....	19
2.6. Validez y confiabilidad de los instrumentos	19
2.7. Operacionalización de variables	19
2.8. Procesamiento de datos	20
CAPÍTULO III	19
RESULTADOS.....	19
3.1 Levantamiento de datos	19
3.2 Presentación y análisis de los resultados	23
3.3 Aplicación práctica	43
CAPÍTULO IV	22
DISCUSIÓN.....	22
4.1. Conclusiones.....	22
4.2 Recomendaciones	46
REFERENCIAS	46
ANEXOS.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Árbol de problema de insatisfacción laboral	2
Tabla 2 Matriz de método	2
Tabla 3 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional nº 1	25
Tabla 4 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional nº 2	26
Tabla 5 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional nº 3	27
Tabla 6 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional nº 4	28
Tabla 7 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional nº 5	29
Tabla 8 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional nº 6	30
Tabla 9 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional nº 7	31
Tabla 10 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional nº 8	32
Tabla 11 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional nº 9	33
Tabla 12 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional nº 10	34
Tabla 13 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional nº 11	35
Tabla 14 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional nº 12	36
Tabla 15 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional nº 13	37
Tabla 16 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional nº 14	38
Tabla 17 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional nº 15	39
Tabla 18 Matriz de correlaciones inter-elementos	40
Tabla 19 Pruebas de chi-cuadrado de Pearson	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Descripción gráfica de los resultados cuantitativos de la tabla de análisis sobre satisfacción laboral: JDI	23
Gráfico 2 Descripción gráfica de los resultados cualitativos de la tabla de análisis sobre satisfacción laboral: JDI	24
Gráfico 3 Gráfico descriptivo de la primera pregunta del OCQ	25
Gráfico 4 Gráfico descriptivo de la segunda pregunta del OCQ.....	26
Gráfico 5 Gráfico descriptivo de la tercera pregunta del OCQ.....	27
Gráfico 6 Gráfico descriptivo de la cuarta pregunta del OCQ.....	28
Gráfico 7 Gráfico descriptivo de la quinta pregunta del OCQ.....	29
Gráfico 8 Gráfico descriptivo de la sexta pregunta del OCQ.....	30
Gráfico 9 Gráfico descriptivo de la séptima pregunta del OCQ	31
Gráfico 10 Gráfico descriptivo de la octava pregunta del OCQ	32
Gráfico 11 Gráfico descriptivo de la novena pregunta del OCQ	33
Gráfico 12 Gráfico descriptivo de la décima pregunta del OCQ	34
Gráfico 13 Gráfico descriptivo de la décimo primera pregunta del OCQ.....	35
Gráfico 14 Gráfico descriptivo de la décimo segunda pregunta del OCQ.....	36
Gráfico 15 Gráfico descriptivo de la décimo tercera pregunta del OCQ	37
Gráfico 16 Gráfico descriptivo de la décimo cuarta pregunta del OCQ	38
Gráfico 17 Gráfico descriptivo de la décimo quinta pregunta del OCQ	39
Gráfico 18 Grafico de correlación de Pearson	43

Resumen

La presente investigación se basó en el estudio de la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la Unidad Educativa Émile Jacques Dalcroze, la muestra fue de 52 trabajadores. El objetivo principal de este estudio fue identificar los niveles de satisfacción laboral y de compromiso organizacional, seguido por descubrir si existía una relación positiva o negativa entre estas dos variables mencionadas. Se aplicaron dos cuestionarios, el Job Descriptive Index (JDI) para medir la satisfacción laboral y el Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) para la medición del compromiso organizacional. Se encontró que existe una relación positiva entre estas dos, y se identificó cuáles son los factores que producen satisfacción e insatisfacción. Finalmente se descubrió que ha mayor satisfacción será mayor el nivel de compromiso.

Palabras clave: Satisfacción laboral, compromiso organizacional, niveles, Job Descriptive Index, Organizational Commitment Questionnaire.

Abstract

This research was based on the study of the relationship between job satisfaction and organizational commitment in Emile Jacques Dalcroze School, where the sample was taken from 52 employees. The main objective of this study was to identify the levels of job satisfaction and organizational commitment in order to find out if there was a positive or a negative relationship between these two variables mentioned above.

Two questionnaires were applied: the Job Descriptive Index (JDI), to measure job satisfaction, and the Organizational Commitment Questionnaire (OCQ), to measure of organizational commitment.

We found a positive relationship between these two, and we could identify the factors that produce satisfaction and dissatisfaction. Finally it was discovered that the greater the satisfaction in the institution, the greater the commitment shown by the employees.

Key words: job satisfaction, organizational commitment, levels, Job Descriptive Index, Organizational Commitment Questionnaire.

CAPITULO I.

INTRODUCCIÓN

1.1. El problema de investigación

1.1.1. Planteamiento del Problema

Según las políticas del Plan de buen Vivir (2013-2017) la presente investigación tiene el propósito de fortalecer la normativa y los mecanismos de control para garantizar condiciones dignas en el trabajo, estabilidad laboral de los trabajadores y trabajadoras, así como el estricto cumplimiento de los derechos laborales sin ningún tipo de discriminación. (Senplades, 2013)

Tomando en cuenta la política anteriormente mencionada cabe destacar varios estudios acerca de la satisfacción laboral en el Ecuador; según el INEC, (como fue reportado en el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017) en el 2013, la satisfacción en el trabajo produce la realización personal y tiene relación directa con la vida familiar y personal de los individuos; así mismo, según mediciones realizadas de satisfacción laboral por esta misma fuente, en el año 2007 existía una tasa notoriamente baja de satisfacción laboral en relación al año 2012 donde se produjo un incremento de satisfacción laboral especialmente en el área Urbana del Ecuador. Por otro lado, según el Plan Nacional del Buen vivir (2013-2017) la satisfacción laboral es considerada un indicador subjetivo que instauro un acercamiento al nivel de realización de las personas en sus puestos de trabajo. Por otro lado, según las mediciones realizadas por el INEC, (como fue reportado en el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017) en el 2013 se mantiene una tasa de satisfacción inferior al 50% actualmente, lo que viene a

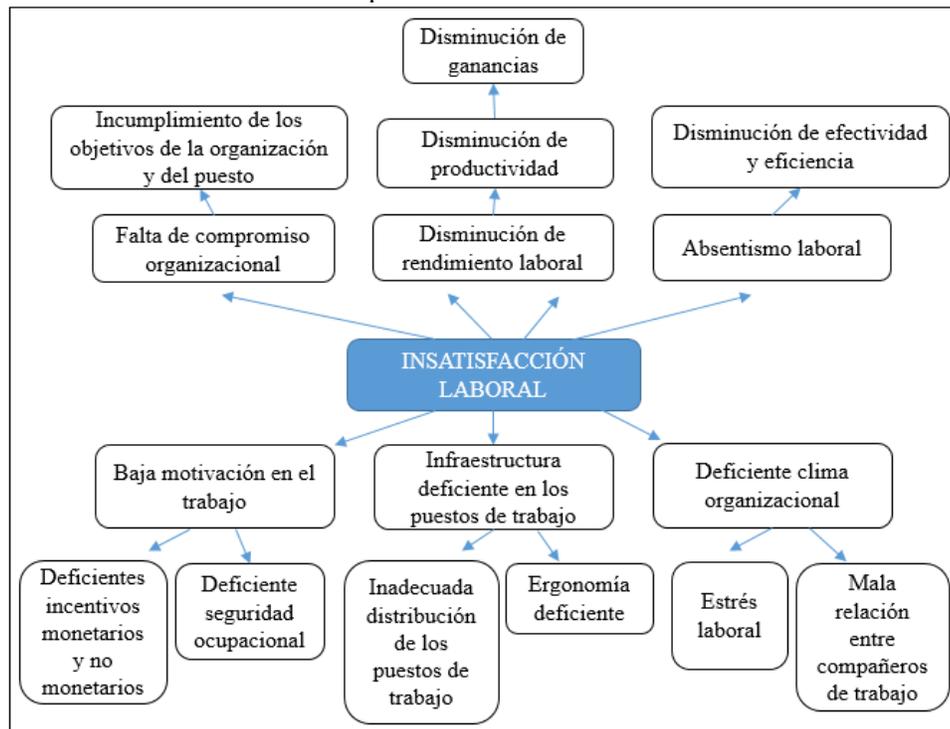
representar aún un nivel sumamente bajo de trabajadores satisfechos en el Ecuador.
(Senplades, 2013)

La institución donde se realizará el presente estudio es la Unidad Educativa Émile Jacques Dalcroze, la cual tiene como objetivo brindar servicio y educación a jóvenes estudiantes, ésta consta de 52 colaboradores. La Institución ha sido escogida para esta investigación ya que ha sido de interés para las autoridades de la misma realizar una medición de satisfacción laboral en sus colaboradores, ya que se percibe un ambiente laboral no muy cómodo, por ende se puede decir que puede existir deficiencia de satisfacción y compromiso laboral.

1.1.1.1. Diagnóstico

A continuación se presenta un árbol de problemas de la insatisfacción laboral, que es el principal motivo por el cual se ha escogido el tema de la presente investigación.

Tabla 1 Árbol de problema de insatisfacción laboral



Autora: Pamela Barahona

Como se puede observar en la tabla 1, la insatisfacción laboral es un problema que se presenta en muchas empresas, esto se debe a que existe baja motivación en los colaboradores de las empresas actuales ya que principalmente no suelen tener los suficientes incentivos monetarios y no monetarios; tanto como una deficiente seguridad ocupacional, por lo cual los trabajadores no se sienten a gusto.

Otra de las causas de la insatisfacción laboral se debe a la infraestructura deficiente en los puestos de trabajo, ya que no suele haber ergonomía adecuada y esto causa molestias y problemas de salud a los trabajadores, así mismo la inadecuada distribución de los puestos de trabajo les produce incomodidad.

Así mismo, un mal clima organizacional es otra gran causante de la insatisfacción laboral, el cual produce estrés en los trabajadores y una mala relación entre compañeros de trabajo.

Por otro lado, es importante tomar en cuenta que la insatisfacción trae consigo varios efectos como es la falta de compromiso organizacional, razón por la cual los trabajadores dejan de cumplir con los objetivos de la organización donde trabajan y de sus puestos de trabajo.

Otro efecto que produce la insatisfacción laboral es el absentismo, lo cual conlleva a que se disminuya la efectividad y la eficacia del trabajo necesario para sacar adelante los objetivos de la empresa.

Así mismo, se presenta la disminución de rendimiento laboral como efecto de la insatisfacción laboral, lo cual produce q haya disminución de productividad y por ende habrá una disminución de ganancias, perjudicando directamente a la empresa.

1.1.1.2. Pronóstico

Según el INEC, (como fue reportado en el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017) en el 2013, la satisfacción es un factor de suma importancia ya que produce la realización

personal y tiene relación directa con la vida familiar y personal de los individuos. Por otro lado, Mowday, Porter y Steers (1982) como fue citado por Gallardo et al. (2007) el compromiso organizacional es la fuerza relativa de la identificación de un colaborador con la empresa donde trabaja; por ende esto también producirá sentimientos positivos en la vida personal y familiar del individuo.

En el caso que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional disminuyan en la Unidad Educativa Émile Jacques Dalcroze podrían sufrir una crisis en cuanto a desempeño, producción, relaciones interpersonales, incrementará el nivel de ausentismo y esto perjudicará al desarrollo de la empresa.

1.1.1.3. Control Pronóstico

El conocer de mejor manera la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, permitirá dar un indicio sobre los efectos de estas dos variables en los colaboradores de una empresa. Sería importante que se descubran cuáles son los motivos que producen insatisfacción en los trabajadores por medio de test que midan la satisfacción laboral y el compromiso organizacional; y de esta manera que se puedan realizar capacitaciones para motivar al personal. El objetivo es fortalecer la normativa y los mecanismos de control para garantizar condiciones dignas en el trabajo y estabilidad laboral de los trabajadores, mejorar el bienestar de los mismos y que estos se sientan a gusto en su lugar de trabajo y se sientan cada vez más comprometidos con sus empresas.

1.1.2. Formulación del problema

¿Se podrán identificar los niveles de satisfacción laboral y compromiso laboral en la Unidad Educativa Émile Jacques Dalcroze?

1.1.3. Sistematización del problema

1. ¿Cuáles son los principales factores que influyen en la satisfacción e insatisfacción laboral?

2. ¿Existe una relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional?
3. ¿A mayor grado de satisfacción laboral, mayores los niveles de compromiso organizacional?

1.1.4. Objetivos generales

Identificar el nivel de satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la Unidad Educativa Émile Jaques Dalcroze mediante cuestionarios.

1.1.5. Objetivos específicos

1. Descubrir los principales factores que influyen en la satisfacción e insatisfacción laboral.
2. Conocer la posible relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.
3. Comprobar si ha mayor grado de satisfacción serán mayores los niveles de compromiso organizacional.

1.1.6. Justificación

Social.- La presente investigación se llevará a cabo con el fin de fortalecer la normativa y los mecanismos de control para garantizar condiciones dignas en el trabajo y estabilidad laboral de los trabajadores, aumentar el grado de satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el Ecuador, ya que esto se ve reflejado en el trabajo y en la vida personal y familiar de las personas.

Teórica.- El propósito es contribuir con conocimiento útil acerca de satisfacción laboral y compromiso organizacional para de esta manera promover mejoras y mayor productividad en las organizaciones de nuestro país.

Metodológica.- La intención de la investigación es aplicar dos cuestionarios a los colaboradores de una empresa con el fin de conocer sus niveles de satisfacción y compromiso laboral.

Práctica.- La investigación se llevará a cabo para definir los niveles y los motivos de una posible insatisfacción laboral o falta de compromiso. Una vez que se hayan obtenido los resultados se realizarán capacitaciones y mejoras en las áreas donde más insatisfechos están los colaboradores.

1.2. Marco Teórico

1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema

SATISFACCIÓN LABORAL

En la actualidad, la Gestión de Recursos Humanos se ha convertido en un factor de gran importancia para las organizaciones ya que es un área de gran interés, que brinda ventajas competitivas en cualquier organización (Rodríguez et. al, 2011 citando a Sziklai, 2006). Por esta razón, la realización de estudios organizacionales que tomen en cuenta variables como la satisfacción laboral y el compromiso laboral tienen especial relevancia, ya que contribuyen en la detección de necesidades de capacitación y entrenamiento.

Tomando en cuenta lo anteriormente mencionado, el presente estudio se centra en la relación entre dos variables de suma importancia en las organizaciones: la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

La satisfacción laboral ha sido estudiada desde la década de los años treinta, donde Hoppock (1935) fue quien realizó por primera vez con profundidad un estudio acerca de este tema (Mendizabal, 1992). A partir de este estudio el interés por realizar investigaciones sobre la satisfacción laboral ha ido evolucionado.

Desde los primeros estudios realizados por Hawthorne (1933) y Hoppock (1935) son innumerables los autores que han continuado profundizando las investigaciones acerca de la satisfacción laboral, entre los que destacan Maslow, Herzberg (1967), Lawler (1973), Schaffer (1953), entre otros.

Para Weiss (1970) y Morse (1955), la razón por la cual se estudia la satisfacción laboral es para asumir el papel central en la vida de las personas, sean hombres o mujeres, así mismo Kalleberg (1977) menciona que la satisfacción laboral va de la mano con el desarrollo de los colaboradores como personas y a su dignidad, mientras se relaciona con la calidad de vida y más que nada porque un trabajador satisfecho brindará más conductas positivas a la organización que uno que este menos satisfecho. (Galaz y Contreras, 2002)

Hoy en día la satisfacción laboral se ha convertido en una variable independiente para varios comportamiento relacionados con el trabajo, como es el compromiso laboral, ausentismo, productividad, los cambios de empleo, la motivación, entre otros. (Galaz y Contreras, 2002)

Según Locke (1976) como fue mencionado por Salgado et al. (1996) la satisfacción laboral está definida como una respuesta emocional positiva que proviene del lugar de trabajo, a pesar que Peiró (1985), Gamero (2003), Alcover, Martínez y Rodriguez (2004) como fue reportado por Rodriguez et al. (2011) la satisfacción laboral actualmente ha sido definida como la actitud o actitudes generalizadas hacia el trabajo. Así mismo para Spector (1997) como fue mencionado por Mahamuda y Kabir (2011) la satisfacción laboral se refiere a como los trabajadores se sienten con su trabajo y los diferentes aspectos de su trabajo.

Por otro lado, Muñoz (1990), quién define la satisfacción laboral como un sentimiento de agrado que siente un trabajador al realizar un trabajo o actividad laboral que le interesa, en una empresa que le resulte atractiva, en un ambiente que se sienta a gusto y por el cual recibe compensaciones psico-socio-económicas que estén acorde a sus expectativas. (Caballero, 2002).

El estudio de la satisfacción laboral viene a ser muy útil, ya que las empresas pueden evaluar e identificar las áreas donde se requiere prestar más atención, también tomando en cuenta que los colaboradores que se encuentran satisfechos son más cooperativos y por ende

podrán influir en los trabajadores insatisfechos para que estén dispuestos a aceptar cambios.
(Galaz y Contreras, 2002)

La satisfacción laboral viene a ser uno de los indicadores a los que se recurre con más frecuencia cuando se trata de conocer la actitud que tienen las personas con respecto a su vida laboral. (Reyes, Reyes, y Cofiño, 2012 citando a Díaz y Rodríguez, 2011). Sin embargo es importante mencionar que Smith et al. (1969), ha identificado cinco aspectos del trabajo con la satisfacción laboral: (1) Salario, (2) oportunidades de promoción, (3) el trabajo y las tareas, (4) supervisión y (5) compañeros de trabajo (Mendizabal, 1992).

De acuerdo con Frame (2004) las condiciones de trabajo se definen por el puesto de trabajo, los instrumentos de trabajo, las reglas de la organización, las políticas y el trabajo en sí mismo. (Mahamuda, 2011)

Entre los aspectos más importantes que le hacen al trabajo mismo son; el logro, la calidad (potencial de aprender y la autonomía), la naturaleza, el esfuerzo, los recursos y la percepción de subordinación o autonomía. (Galaz y Contreras, 2002 citando a Hopkins, 1983 y Spector, 1986).

También es importante mencionar que la satisfacción ha atravesado por tres etapas:

1. Período de alto interés: Este se dio en los años sesentas debido a una supuesta relación de la satisfacción laboral con el rendimiento.
2. Período de desinterés: Se produce al ser cuestionada la relación entre rendimiento y satisfacción.
3. Período de nuevo interés: Se dio a partir de los años ochenta, ya que se le considera una actitud relacionada con ciertos comportamientos como es el absentismo, la rotación, quejas, entre otros, conllevando consecuencias negativas para las empresas y para el personal. (Medina, 2000 citando a Pérez Rubio, 1977)

Por otro lado, para Fisher y Locke (1992) y Xie y Johns (2000) la satisfacción laboral es un fenómeno muy complejo con varias facetas, y según Lane, Esser, Holte y Anne (2010); Vidal, Valle y Aragón (2007); Fisher y Locke (1992); Xie y Johns (2000) está definida por factores como la autonomía, el salario, la comunicación, el compromiso organizacional y el entorno de trabajo. (Mahamuda, 2011).

De igual manera, Mahamuda (2011), menciona que de acuerdo a un estudio que se llevó a cabo por Friedlander y Margulies (1969) se descubrió que la gestión y las relaciones amistosas del personal de una empresa contribuyen a los niveles de satisfacción laboral, tomando en cuenta que estos resultados se contradicen con el punto de vista de Herzberg (1966), quien defiende que la supervisión es un factor irrelevante en los niveles de satisfacción laboral.

Ahora bien, Herzberg (1968) menciona la teoría de los dos factores, en la cual propone dos tipos de necesidades con respecto a la satisfacción laboral:

- 1.- Necesidades de satisfacción: Estas promueven el interés por el trabajo, y en estas intervienen factores como el reconocimiento, la promoción, el contenido del trabajo, responsabilidad y tecnología.
- 2.- Necesidades higiénicas: Estas en cambio no estimulan hacia el trabajo pero si no están resueltas producen insatisfacción, y en estas intervienen factores como son los horarios, el salario, la estabilidad en el empleo, las condiciones materiales y las relaciones interprofesionales.

Estos dos factores orientan el comportamiento de las personas, y definen cuales son los factores que guían hacia la satisfacción e insatisfacción laboral. (Menéndez, Fernández, Llana, Vázquez, Rodríguez y Espeso, 2007)

Existen varias teorías acerca de la satisfacción, en este caso Salinas, Laguna y Mendoza (1994), ponen como ejemplo el modelo de Vroom, enfatizando que los

colaboradores están satisfechos con sus trabajos hasta el punto en que éste les permita tener lo que desean y también su desempeño será eficiente cuando los conduzca a la satisfacción de sus necesidades (Rodríguez et al. 2011).

La satisfacción laboral es firme y estable a través de los diferentes puestos de trabajo debido a los atributos de la personalidad y otras disposiciones, la afectividad positiva, las características del trabajo y el tiempo que transcurre entre las diferentes encuestas de satisfacción laboral. (Davis, 2004 citando a Staw y Ross, 1985; Lam, 1995 y Dormann y Zapf, 2001).

El grado de satisfacción laboral suele ser medida mediante la opinión de los trabajadores a través de cuestionarios estandarizados, de tal manera que el trabajador va contestando a una serie de frases otorgándole a cada ítem un valor de menor a mayor, la escala de medición más usada suele ser la escala de Likert. (Rubio, 2005)

Existen abundantes formas de medir la satisfacción laboral, por ejemplo, Spector (1997) menciona las escalas que se utilizan con más frecuencia por los investigadores, como son: el Índice Descriptivo del Trabajo (JDI), la Encuesta Minnesota de Satisfacción, el Estudio Diagnóstico del Trabajo y la Escala del Trabajo en General. (Galaz y Contreras, 2002)

Realizar una medición de satisfacción laboral presenta una serie de ventajas, como son:

- 1.- Da a conocer las actitudes de los colaboradores, tanto de manera global como en sus facetas, y descubrir las diferencias que tengan los diversos grupos de empleados.
- 2.- Prevenir y mejorar las actitudes negativas de los colaboradores.
- 3.- Acrecentar el flujo de información en todas las direcciones, dando a conocer los avances propuestos y la aceptación de los cambios. (Ruiz, Alcalde y Landa, 2005)

Tomando en cuenta que el presente estudio se ha realizado en una institución académica, es importante resaltar que en este caso, el estudio de la satisfacción laboral en una planta académica es importante para mejorar y lograr entender a los colegios y universidades y sus funciones de investigación, servicio y enseñanza; a la vez también es posible mejorar el conocimiento de la profesión académica en general y generar con el apoyo de tal conocimiento programas eficaces para la retención, contratación y la mejora de sus miembros. Se acentúa más aun el estudio de la satisfacción laboral también por el hecho de que no se conoce bien la manera en que los académicos perciben su trabajo y por esta razón el tomar en cuenta la perspectiva de estos aumenta la posibilidad de encontrar cuales son las áreas con mayor problema y lograr encontrar las respectivas soluciones a cada cosa. (Galaz y Contreras, 2002)

Teniendo claro lo que es la satisfacción laboral y lo que abarca, también es importante mencionar lo que es la insatisfacción laboral, pues para Locke (1976) la insatisfacción laboral es una respuesta emocional negativa hacia el puesto de trabajo en tanto que este niega, frustra o ignora los valores laborales del individuo. (Davis, 2004).

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

El compromiso organizacional ha llegado a posicionarse como uno de los temas más importantes en la literatura del comportamiento organizacional (Gallardo et al. (2007), citando a Jaros et al, 1993; Lee y Gao, 2005; Meyer et al. 2004). El compromiso organizacional es un tema que ha sido estudiado a partir de 1960 y va incrementando su estudio con el pasar de las décadas (Gutierrez, Ramirez y García, 2012).

Adicionalmente, existen varios conceptos acerca del compromiso organizacional como por ejemplo, para Mowday, Porter y Steers (1982) como fue citado por Gallardo et al. (2007) el compromiso organizacional es la fuerza relativa de la identificación de una persona con una

organización específica. Según Mowday et al. (1979) como fue mencionado por Capelleras et al. (2004) el compromiso organizacional se concibe desde tres perspectivas: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo; donde cada uno de ellos lo que refleja es el vínculo que tienen los trabajadores con su organización, la identificación y participación con sus respectivos lugares de trabajo, el fuerte deseo de permanecer como miembros en sus organizaciones, aceptación de los valores y objetivos de sus lugares de trabajo y el esfuerzo por beneficiar a la organización.

A pesar de que hay varios conceptos acerca del compromiso organizacional, pues hay un concepto el cual varios investigadores coinciden, y es en que el C.O es considerado el lazo entre un trabajador y la organización. (Gutierrez et al. 2012 citando a Mathiew y Zajac, 1990).

Pues existen varios estudios como por ejemplo, (Angle y Perry, 1981; Capelleras y Veciana, 2004; Betanzos, Andrade, y Paz, 2006; Gallardo, López, Vázquez, y Sánchez, 2007; Gutierrez, Ramirez, y García, 2012) han estudiado el tema de compromiso organizacional. Por ejemplo, Gallardo et al. (2007) midieron el compromiso de trabajadores del sector hotelero y su relación con la satisfacción. La muestra fue de 2064 trabajadores. El compromiso organizacional se midió con el “Cuestionario de Compromiso Organizacional” de Porter et al. (1974). Los resultados indicaron que existe una correlación entre el grado de satisfacción y el nivel de compromiso organizacional.

Para Bentanzos y Paz (2007) la importancia del C.O se debe principalmente a que para varios investigadores y para el personal de recursos humanos de una serie de empresas, el C.O tiene impacto directo con respecto a las actitudes y las conductas de los colaboradores como aceptación de metas, cultura organizacional, valores, baja rotación, menor ausentismo, entre otros. (Gutierrez et al. 2012)

Existen variables de la falta de compromiso organizacional, como es la alta rotación que provoca que los empleados no estén comprometidos con la misión, visión y valores de la

organización. Pues la falta de motivación, falta de satisfacción en las compensaciones y estabilidad laboral son los principales problemas para una pérdida de compromiso con sus empresas (Gutierrez et al. 2012).

Como se menciona anteriormente, Etzioni (1975) señala que el compromiso es la vinculación positiva entre el trabajador y su empresa, pues cuando hay la relación de comprender y aceptar la misión y visión de la empresa y relacionarse con sus valores, el empleado tiene una implicación positiva con su lugar de trabajo. (Gutierrez et al. 2012)

El grado de compromiso organizacional se conforma mediante tres aspectos específicos, los cuales son: La identificación, la membresía y la lealtad.

- 1.- Identificación: El colaborador debe tener los mismos objetivos, ideas, propósitos, y creencias que la organización, es decir que tiene que aceptar las metas organizacionales.
- 2.- Membresía: Debe tener sentimiento de pertenencia hacia la empresa, es decir que debe tener deseo de permanencia como miembro de su empresa.
- 3.- Lealtad: El empleado debe rendir respeto hacia su lugar de trabajo mediante acciones y actitudes enfocadas a defenderla. (Gutierrez et al. 2012)

Otro aspecto a considerar es lo que implica cada una de las tres dimensiones del Compromiso Organizacional, estas dimensiones han sido propuestas por Allen y Meyer.

1.- Compromiso afectivo: En términos coloquiales, es trabajador con un alto compromiso afectivo es el que “tiene bien puesta la camiseta”. Este consiste en que el empleado debe estar identificado con los valores y la filosofía de su organización, también se refleja en la solidaridad del trabajador con los problemas que tenga la empresa, sintiéndose parte de ella, sentir preocupación y colaborar con soluciones para mejorar cualquier aspecto

que cause conflicto. Los empleados con alto compromiso afectivo presentan buena predisposición a los cambios organizacionales y están dispuestos a trabajar el tiempo que sea necesario, estas son actitudes deseadas por todo gerente y directores. (Arciniega y González, 2002 citado por Gutierrez et al. 2012).

2.- Compromiso continuo: Este tipo de compromiso está definido por el apego de carácter material que el empleado tiene con su organización. Con el paso del tiempo el empleado siente que va haciendo pequeñas inversiones con la organización, por lo cual espera que éstas sean retribuidas, pueden ser inversiones económicas como plan de pensiones de compra de acciones o también la liquidación, incluyendo inversiones intangibles como es el estatus que tiene dentro de la empresa y que lo perdería si se fuera de esta. (Gutierrez et al. 2012 citando a Bayona, Goñi y Madorrán, 1999)

Según Gutierrez et al. 2012 otros aspectos importantes de esta dimensión son las oportunidades de trabajo que tiene un empleado, cuando éste busca otro trabajo y analiza que sus oportunidades de tener el mismo puesto o uno superior son reducidas pues se apega aún más a la empresa para la que trabaja.

Los empleados que tienen el compromiso continuo más alto que los otros dos tipos, tienden a mostrar estabilidad laboral, la cual puede ser únicamente situacional. En sí, el esfuerzo, la dedicación y la entrega al trabajo radican en alcanzar niveles mínimos aceptables, es decir, que solo cumplen con lo estrictamente necesario para continuar en la organización y capitalizar sus inversiones o por último solo esperan una mejor oportunidad laboral para retirarse de la empresa. (Gutierrez et al. 2012 citando a Arciniega y González, 2002)

3.- Compromiso normativo: Este tipo es de naturaleza emocional, y es el sentimiento por parte del empleado de obligación de permanecer en su empresa. Éste tiene sus orígenes en la formación del valor de lealtad desde su niñez y adolescencia, inclusive se puede dar en sus primeras experiencias laborales, es decir que la persona aprende y da por hecho que debe ser

leal con la empresa que la contrata. El sujeto con un alto compromiso normativo tiende a ser el colaborador incondicional, el que al momento de desarrollar un proyecto nuevo estará ahí en todo momento brindando su apoyo, aunque no con la energía que lo haría una persona con compromiso afectivo, pero sí con la seguridad de que estará en todo momento para lo que se le necesite. (Arciniega y González, 2002 citado por Gutierrez et al. 2012)

Sin embargo, estos conceptos acerca de las tres dimensiones del compromiso organizacional han sido aceptados también por Mowday et al. 1979, Meyer y Allen, 1984; Brooke et al. 1988; Zaccaro y Dobbins, 1989; Porter et al. 1974; Morrow, 1993; Bouzas y Castro, 1986; Mathieu y Zajac, 1990; entre otros. (Capelleras et al. 2004)

Cabe mencionar que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional han sido previamente evaluadas entre sí, por ejemplo, se ha comprobado el hecho el compromiso organizacional y la satisfacción laboral se correlacionan con el bajo absentismo y la baja rotación. (Gallardo et al. 2007 citando a Lil y Ma, 2004; Van Breukelen et al. 2004; Cropanzano et al. 1997; Griffeth et al. 2000; Hom y Kinicki, 2001).

1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica

Según Peiró (1985), Gamero (2003), Alcover, Martínez y Rodríguez (2004) como fue reportado por Rodríguez et al. (2011) en la actualidad la satisfacción laboral se ha definido como la actitud o actitudes generalizadas hacia el trabajo. Así mismo el cuestionario con el cual se medirá la satisfacción laboral que es el “Job Descriptive Index” de Smith, Kendall y Hullín (1969), según Mendizabal et al. (1992) citando a Smith et al. (1969) informaron que este instrumento multifactorial mide la satisfacción del empleado en su lugar de trabajo con las siguientes cinco dimensiones: compañeros, el trabajo y las tareas, oportunidades de promoción, supervisión, y el salario.

Por otro lado, Mowday, Porter y Steers (1982) como fue citado por Gallardo et al. (2007) el compromiso organizacional es la fuerza relativa de la identificación de un colaborador con la organización donde trabaja, lo que quiere decir que el trabajador tendrá sentimientos positivos y se sentirá adeudo con el lugar donde trabaja. De igual manera, se evaluará el compromiso organizacional con el “Cuestionario de Compromiso Organizacional” de Porter et al. (1974), el cual según Mowday, Steers, y Porter (1979) evalúa el compromiso de los trabajadores en las organizaciones.

1.2.3. Marco conceptual

A continuación se presentarán las definiciones correspondientes al tema.

Según Peiró (1985), Gamero (2003), Alcover, Martínez y Rodríguez (2004) como fue reportado por Rodríguez et al. (2011) actualmente la satisfacción laboral ha sido definida como la actitud o actitudes generalizadas hacía el trabajo. Es importante mencionar que la satisfacción laboral produce que el colaborador se sienta a gusto con sus funciones y actividades dentro de la empresa tanto como fuera de esta.

Por otro lado, según Mowday, Porter y Steers (1982) como fue citado por Gallardo et al. (2007) el compromiso organizacional es la fuerza relativa de la identificación de una persona con una organización específica. El compromiso organizacional tiene que ver con el sentimiento que tiene el colaborador acerca de cómo cree que la empresa donde trabaja le ha correspondido el trabajo que éste ha realizado.

1.2.4. Hipótesis

1. Hay factores que influyen en la satisfacción e insatisfacción laboral.
2. Existe una relación positiva entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.
3. A mayor grado de satisfacción, mayores los niveles de compromiso organizacional.

1.2.5. Identificación y caracterización de las variables

La variable independiente en el presente estudio es la satisfacción laboral, mientras que la variable dependiente es el compromiso organizacional.

CAPÍTULO II

MÉTODO

2.1. Nivel de estudio

Esta investigación es de tipo correlacional porque pretende conocer la relación que existe entre dos variables, que en este caso son la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

2.2. Modalidad de investigación

La modalidad de investigación que se llevará a cabo es de campo, donde se medirá el nivel de satisfacción laboral y el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Unidad Educativa Émile Jacques Dalcroze, institución la cual tiene como objetivo educar, enseñar y brindar un buen servicio a jóvenes estudiantes.

2.3. Método

Tabla 2 Matriz de método

MATRIZ DE MÉTODO							
Preguntas de sistematización del problema	Objetivo	Metodología	Método	Técnica	Instrumento	Alcance	Resultados esperados
1. ¿Cuáles son los principales factores que influyen en la satisfacción e insatisfacción?	Descubrir los motivos de satisfacción e insatisfacción laboral	Correlación	Inductivo / Deductivo	Levantamiento de fichas bibliográficas / Cuestionario	JDI	Fundamentación teórica / Análisis de campo	Observación y medición del Jdi, para obtener los factores deseados
2. ¿Existe una relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional?	Relacionar la satisfacción laboral con el compromiso organizacional	Correlación	Analítico / Sintético	Observación de campo / Cuestionarios	JDI / OCQ	Análisis situacional de la empresa	Se espera que la relación sea positiva
3. ¿A mayor grado de satisfacción, mayores los niveles de compromiso organizacional?	Comprobar que el incremento de la satisfacción laboral cause el incremento de compromiso organizacional	Correlación	Analítico / Sintético	Observación de campo / Cuestionarios	JDI / OCQ	Análisis situacional de la empresa	Se espera que ha mayor satisfacción laboral, mayor sea el compromiso organizacional.

Autora: Pamela Barahona

2.4. Población y muestra

La población del estudio son todos los colaboradores de la Unidad Educativa Émile Jaques Dalcroze, los cuales son 52, así mismo la muestra será de 52 colaboradores, entre los cuales forman parte 31 docentes, 9 administrativos, 5 directores y 7 personas de servicio y conserjería. Es una muestra no probabilística y por conveniencia.

2.5. Selección instrumentos investigación

Los instrumentos que se utilizarán para la presente investigación son: el cuestionario que medirá la satisfacción laboral “Inventario Descriptivo del Trabajo” (JDI) de Smith, Kendall y Hulin (1969) y el cuestionario que medirá el compromiso organizacional “Cuestionario de Compromiso Organizacional” (OCQ) de Porter et al (1974).

2.6. Validez y confiabilidad de los instrumentos

El Inventario Descriptivo del Trabajo (JDI) de Smith, Kendall y Hulin (1969) cuenta con una confiabilidad y validez de 0.925 (Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo, 2011) mientras que el Cuestionario de Compromiso Organizacional (OCQ) de Porter et al (1974) cuenta con una confiabilidad y validez de 0.90 (Angle y Perry, 1981), razón por la cual no habrá necesidad de realizar una prueba piloto.

2.7. Operacionalización de variables

Con el fin de obtener información acerca de la satisfacción laboral se utilizará la herramienta “Inventario Descriptivo del Trabajo” (JDI) de Smith, Kendall y Hulin (1969) el cual evalúa la satisfacción del empleado con los siguientes aspectos del trabajo: (1) los compañeros, (2) el trabajo y las tareas, (3) las oportunidades de promoción, (4) el mando y la satisfacción, y (5) el salario. (Reyes et al. 2012).

Por otro lado, para obtener información sobre el compromiso organizacional, se utilizará el “Cuestionario de Compromiso Organizacional” (OCQ) de Porter et al (1974).

2.8. Procesamiento de datos

Se realizará una correlación de las dos variables “Satisfacción laboral” y “Compromiso organizacional” con datos cuantitativos y cualitativos respectivamente. Así mismo, los datos obtenidos de los cuestionarios serán tabulados y se sacará los resultados introduciendo los datos en el programa estadístico SPSS y analizándolas.

CAPÍTULO III.

RESULTADOS

3.1 Levantamiento de datos

Los instrumentos utilizados (JDI y OCQ) fueron tomados un sábado en tres grupos diferentes de personas en el auditorio del colegio Jacques Dalcroze, el primer grupo se presentó en la mañana, el segundo grupo se presentó al medio día y el tercer grupo se presentó en la tarde.

Al momento que los encuestados llegaron, se les pidió que se sentarían, seguido a esto se les explico que el motivo por el cual se les ha citado era para que nos puedan ayudar resolviendo unos cuestionarios. Se le explicó que el primer cuestionario era para saber qué tan satisfechos se sienten en el colegio (Anexo C), y a continuación se les leyó las instrucciones y cada uno de los ítems por si existía alguna pregunta. Una vez que todos tenían todo claro se les informó que no es necesario que pusieran sus nombres en el cuestionario y que sean lo más sinceros posible al responderlo. Este cuestionario de satisfacción fue contestado en un tiempo máximo de 20 minutos. Cuando ya todos terminaron de contestar el cuestionario, se les explico que se les entregará un segundo cuestionario (Anexo F), y que el fin de este era conocer que tan comprometidos se sienten con su organización, y se realizó el mismo proceso de introducción que en el anterior test.

Con respecto al instrumento que mide la satisfacción laboral (JDI), el objetivo de éste es medir los niveles de satisfacción de cada colaborador con respecto a su empresa, identificar los factores que más les causan satisfacción y al contrario, cuales son los factores que les

están causando insatisfacción, conociendo la organización estos resultados podrá saber cómo mejorar los sentimientos de satisfacción de sus empleados.

Ahora bien, con respecto al instrumento que mide el compromiso organizacional (OCQ), el objetivo de éste test es conocer si los colaboradores están comprometidos con la organización en la que trabajan, es decir, conocer que tanto ellos podrían entregar por su empresa.

La forma de calificación del test de satisfacción laboral “JDI” (Anexo A), fue principalmente tabulando manualmente las respuestas que se obtuvieron del test, para esto se tomó en cuenta el manual de calificación del JDI, en el cuál a cada ítem positivo se le da un puntaje de 3 si es que la respuesta es (SI), un puntaje de 0 si la respuesta es (NO), y un puntaje de 1 si corresponde a (?). En el caso contrario, es decir, si el ítem es negativo se le otorga un puntaje de 0 si corresponde a la respuesta (SI), un puntaje de 3 si es que la respuesta es (NO), y un puntaje de 1 si corresponde a (?). Seguido se sumaron los puntajes por de cada dimensión, los cuales tenían como mínimo tener 0 y como máximo 54 respectivamente. Utilizando este rango se define si las dimensiones de la satisfacción laboral son satisfactorias, insatisfactorias o neutrales utilizando una escala la cual indicó que de 0 a 22 este factor se considera insatisfactorio para el trabajador, de 23 a 26 se considera que el factor correspondiente no se percibe ni satisfactorio ni insatisfactorio, y de 27 a 54 se considera que el factor es percibido como satisfactorio. Una vez realizado este proceso se pasaron los datos obtenidos a Excel donde se realizó una tabla de análisis sobre la satisfacción laboral (Anexo H), y ya una vez realizado este proceso se siguió a pasar los datos al programa SPSS, con el que obtuvimos las tablas con los resultados (Tabla 18/ Tabla 19).

La forma de calificación del instrumento de compromiso organizacional “OCQ” (Anexo D), fue utilizando la tabla de Likert, los encuestados respondían con una (X)

respectivamente, donde completamente en desacuerdo equivale a 1, en desacuerdo equivale a 2, ligeramente en desacuerdo equivale a 3, Ni en desacuerdo ni de acuerdo equivale a 4, ligeramente de acuerdo equivale a 5, de acuerdo equivale a 6 y completamente de acuerdo equivale a 7. Después de sumaron individualmente los puntajes por cada encuesta y este valor fue dividido para 15, que es el número de afirmaciones que tiene el test. Luego el resultado obtenido se lo evaluó según la tabla Likert nuevamente, este proceso se realizó manualmente y luego los datos obtenidos se pasaron a Excel donde se realizó la tabla de análisis sobre el compromiso organizacional (Anexo G). Una vez realizado este proceso, los datos fueron trasladados al programa SPSS, con el que obtuvimos la tabla con los resultados (Tabla 19).

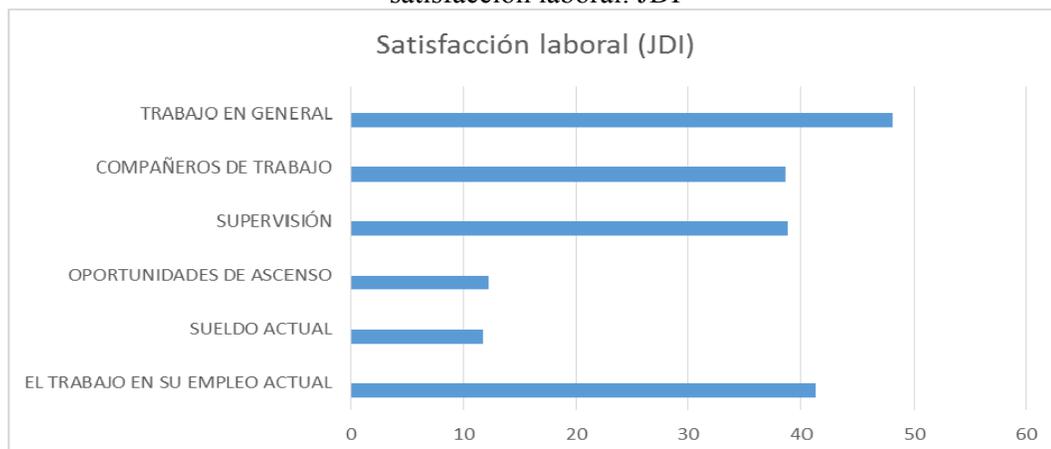
Para tener los resultados a las hipótesis planteadas, se realizó una matriz de correlaciones inter-elementos (Tabla 18) para confirmar la primera hipótesis y una prueba de chi-cuadrado de Pearson (Tabla 19) para confirmar la segunda y tercera hipótesis.

3.2 Presentación y análisis de los resultados

Análisis descriptivo:

Satisfacción laboral (JDI).-

Gráfico 1 Descripción gráfica de los resultados cuantitativos de la tabla de análisis sobre satisfacción laboral: JDI

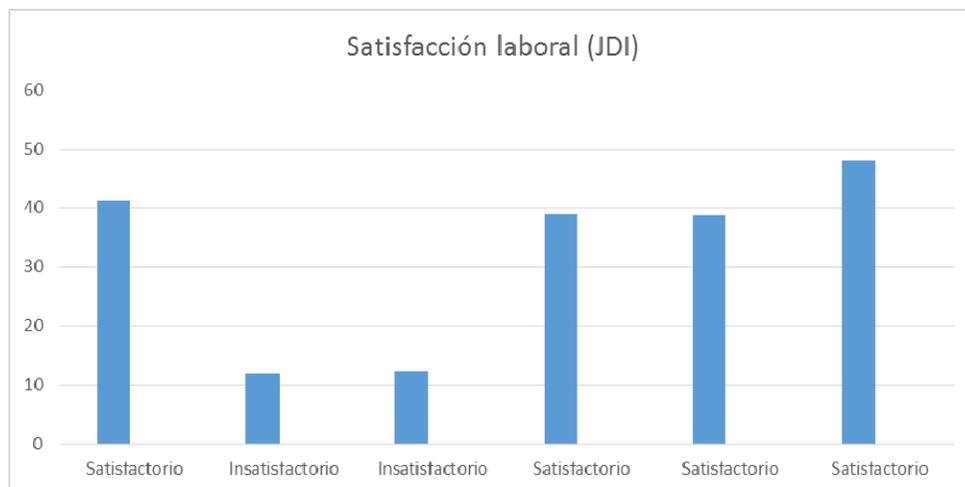


Autora: Pamela Barahona

Interpretación: Según el manual de calificación del JDI (Anexo A), los valores entre 0 y 22 corresponden a que los encuestados están insatisfechos, los valores entre 23 y 26 corresponden a que no están ni satisfechos ni insatisfechos es decir, que lo encuentran neutral, y los valores entre 27 y 54 corresponden a que los evaluados encuentran satisfactorio la dimensión propuesta. En el (Gráfico 1) se puede observar las dimensiones de la satisfacción laboral, las cuales son seis, en el trabajo en general los encuestados le asignaron una puntuación de 48, en compañeros de trabajo le asignaron una puntuación de 39, en supervisión tiene una puntuación de 39, las oportunidades de ascenso tienen una puntuación de 12, el sueldo actual también tiene una puntuación de 12 y finalmente el trabajo en su empleo actual tuvo una puntuación de 41.

Análisis: Tomando en cuenta las puntuaciones mencionadas en cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral, se pudo notar que el sueldo actual y las oportunidades de ascenso son las que menos puntuación obtuvieron, mientras que el resto consiguió puntuaciones altas.

Gráfico 2 Descripción gráfica de los resultados cualitativos de la tabla de análisis sobre satisfacción laboral: JDI



Autora: Pamela Barahona

Interpretación: En el presente gráfico (Gráfico 2) se muestran cuales dimensiones de la satisfacción laboral son satisfactorias y cuales son insatisfactorias.

Análisis: Tomando en cuenta el (gráfico 1) y el (gráfico 2) podemos concluir que las dimensiones que puntuaron 12 en el (gráfico 1), que son el sueldo actual y las oportunidades de ascenso, vendrían a ser factores que causan insatisfacción para los encuestados, es decir, que ellos no se sienten bien con el sueldo que les están pagando y que tampoco perciben que la organización les pueda brindar la oportunidad de ascender de puesto.

Al contrario, con respecto a su trabajo en general, supervisión, compañeros de trabajo, y el trabajo en su empleo actual, los trabajadores evaluados se sienten satisfechos y a gusto.

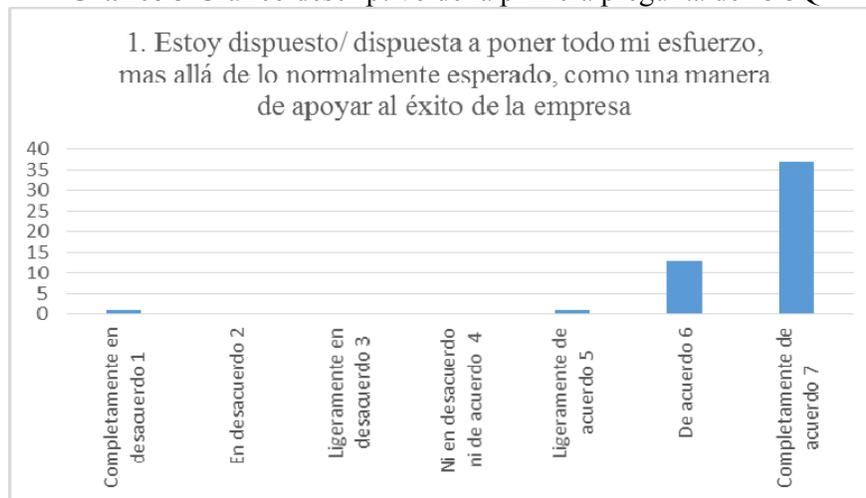
Compromiso organizacional (OCQ).-

Tabla 3 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional n° 1

PREGUNTAS	Completamente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ligeramente en desacuerdo 3	Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4	Ligeramente de acuerdo 5	De acuerdo 6	Completamente de acuerdo 7	Nro. Encuestados
1. Estoy dispuesto/ dispu	1	0	0	0	1	13	37	52

Autora: Pamela Barahona

Gráfico 3 Gráfico descriptivo de la primera pregunta del OCQ



Autora: Pamela Barahona

Interpretación: De 52 personas encuestadas, 37 de ellos están “completamente de acuerdo” en poner todo su esfuerzo como una manera de apoyar al éxitos de la empresa, mientras que 13 personas están “de acuerdo”, 1 persona está ligeramente de acuerdo, mientras que 1 persona está completamente en desacuerdo.

Análisis: Tomando en cuenta que la mayoría de encuestados están completamente de acuerdo en esta pregunta, pues eso quiere decir que existe un alto grado de compromiso con su empresa y que están dispuestos a luchar por el éxito de la organización.

Pregunta número: 2

Tabla 4 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional n° 2

PREGUNTAS	Completamente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ligeramente en desacuerdo 3	Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4	Ligeramente de acuerdo 5	De acuerdo 6	Completamente de acuerdo 7	Nro. Encuestados
2. Hablo muy bien de la c	1	0	2	2	3	13	31	52

Autora: Pamela Barahona

Gráfico 4 Gráfico descriptivo de la segunda pregunta del OCQ



Autora: Pamela Barahona

Interpretación: La mayoría de los encuestados (31) están completamente de acuerdo en que hablan muy bien de la empresa a sus amigos, 13 personas están de acuerdo, 3 están

ligeramente de acuerdo, mientras que 2 encuestados están ni en acuerdo ni en desacuerdo, 2 están ligeramente en desacuerdo, y 1 completamente en desacuerdo.

Análisis: La mayoría de los encuestados tienen respuestas sobre 4 de la tabla de Likert, lo cual indica que están bastante comprometidos y satisfechos con la organización en la cual trabajan.

Pregunta número: 3

Tabla 5 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional nº 3

PREGUNTAS	Completamente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ligeramente en desacuerdo 3	Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4	Ligeramente de acuerdo 5	De acuerdo 6	Completamente de acuerdo 7	Nro. Encuestados
3. Siento muy poca lealtad	28	12	1	1	1	3	6	52

Autora: Pamela Barahona

Gráfico 5 Gráfico descriptivo de la tercera pregunta del OCQ



Autora: Pamela Barahona

Interpretación: Esta es una afirmación formulada de manera negativa, se aprecia que la mayoría de encuestados (28), que viene a conformar el 54% de los encuestados están completamente en desacuerdo en que sienten muy poca lealtad hacia su lugar de trabajo, 12 de ellos están en desacuerdo, los cuales son el 23% de los encuestados, mientras que 1 está ligeramente en desacuerdo, 1 no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 1 está ligeramente de acuerdo, 3 están de acuerdo y 6 están completamente de acuerdo.

Análisis: Pues más de la mitad de los encuestados dice sentir lealtad hacia su lugar de trabajo, mientras que también hay un leve porcentaje que no se siente leal hacia la empresa, lo cual quiere decir que existe un alto porcentaje de personas que sienten compromiso con su organización, pero el resto no está muy convencido al respecto.

Pregunta número: 4

Tabla 6 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional n° 4

PREGUNTAS	Completamente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ligeramente en desacuerdo 3	Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4	Ligeramente de acuerdo 5	De acuerdo 6	Completamente de acuerdo 7	Nro. Encuestados
4. Acepto casi cualquier asignación de labores que se me encomiende para seguir trabajando en esta organización.	0	0	1	4	10	22	15	52

Autora: Pamela Barahona

Gráfico 6 Gráfico descriptivo de la cuarta pregunta del OCQ



Autora: Pamela Barahona

Interpretación: De 52 encuestados, 15 están completamente de acuerdo en que aceptarían casi cualquier asignación de labores que se les encomiende para seguir trabajando en la organización, 22 están de acuerdo, 10 están ligeramente de acuerdo, 4 personas no están ni en desacuerdo ni de acuerdo, y 1 sola persona está ligeramente en desacuerdo.

Análisis: Tomando en cuenta que la mayoría de encuestados se encuentran completamente de acuerdo, de acuerdo y ligeramente de acuerdo con aceptar casi cualquier

asignación de labores que se les encomiende para seguir trabajando en la institución Jacques Dalcroze, esto quiere decir que los colaboradores tienen un nivel de compromiso alto y consideran a la organización un lugar en el que se sienten cómodos y seguros.

Pregunta número: 5

Tabla 7 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional n° 5

PREGUNTAS	Completamente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ligeramente en desacuerdo 3	Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4	Ligeramente de acuerdo 5	De acuerdo 6	Completamente de acuerdo 7	Nro. Encuestados
5. Yo encuentro que mis	0	2	1	1	7	24	17	52

Autora: Pamela Barahona

Gráfico 7 Gráfico descriptivo de la quinta pregunta del OCQ



Autora: Pamela Barahona

Interpretación: Con respecto a esta afirmación la cual menciona que los valores del encuestado son muy similares a los de la organización, de 52 encuestados, 17 personas están completamente de acuerdo, 24 están de acuerdo, 7 están ligeramente de acuerdo, 1 persona está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 1 persona está ligeramente en desacuerdo y 2 personas están en desacuerdo.

Análisis: Es notable que la mayoría de encuestados están de acuerdo y completamente de acuerdo en que sus valores son muy similares a los de la organización, esto muestra una

identificación entre los trabajadores y la empresa, lo que implica que los colaboradores se sientan a gusto y comprometidos con su trabajo y con su empresa.

Pregunta número: 6

Tabla 8 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional nº 6

PREGUNTAS	Completamente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ligeramente en desacuerdo 3	Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4	Ligeramente de acuerdo 5	De acuerdo 6	Completamente de acuerdo 7	Nro. Encuestados
6. Estoy orgulloso de decirle a otros que soy parte de esta compañía	1	0	0	3	2	5	41	52

Autora: Pamela Barahona

Gráfico 8 Gráfico descriptivo de la sexta pregunta del OCQ



Autora: Pamela Barahona

Interpretación: De 52 personas encuestadas, 41 de ellos están completamente de acuerdo en que están orgullosos de decirle a otros que son parte de esa organización, 5 están de acuerdo, 2 están ligeramente de acuerdo, 3 no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y 1 encuesta está completamente en desacuerdo.

Análisis: El 79% de encuestados estuvo completamente de acuerdo en que se sienten orgullosos de decirle a otros que son parte de la organización donde trabajan, como se puede

ver es un alto porcentaje, lo que quiere decir es que la mayoría de encuestados están altamente comprometidos, entregados y orgullosos de su empresa.

Pregunta número: 7

Tabla 9 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional n° 7

PREGUNTAS	Completamente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ligeramente en desacuerdo 3	Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4	Ligeramente de acuerdo 5	De acuerdo 6	Completamente de acuerdo 7	Nro. Encuestados
7. Podría estar trabajando	7	4	1	7	12	17	4	52

Autora: Pamela Barahona

Gráfico 9 Gráfico descriptivo de la séptima pregunta del OCQ



Autora: Pamela Barahona

Interpretación: La afirmación es presentada de forma negativa, en ésta menciona que se podría estar trabajando para otra organización con tal de que el tipo de trabajo sea similar, con respecto a las respuestas de los 52 encuestados, 4 se encuentran completamente de acuerdo (8%), 17 están de acuerdo (33%), 12 están ligeramente de acuerdo (23%), 7 no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (13%), 1 encuestado está ligeramente en desacuerdo (2%), 4 de ellos están en desacuerdo (8%) y 7 están completamente en desacuerdo (13%).

Análisis: Con relación a esta afirmación negativa, la mayoría se encuentra de acuerdo 33% y ligeramente de acuerdo 23% , lo que nos muestra que hay una disminución de compromiso en ciertos encuestados, esto puede relacionarse a que ellos se sientan comprometidos con su trabajo en sí, más que con la empresa en general. Mientras que los que están ligeramente en desacuerdo, en desacuerdo y completamente en desacuerdo representan el 23%, y este es el porcentaje de trabajadores que se siente comprometido totalmente y a gusto con la empresa en general y todo lo que está implica.

Pregunta número: 8

Tabla 10 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional nº 8

PREGUNTAS	Completamente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ligeramente en desacuerdo 3	Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4	Ligeramente de acuerdo 5	De acuerdo 6	Completamente de acuerdo 7	Nro. Encuestados
8. Esta organización realmente inspira lo mejor de mi con respecto a la ejecución de mi trabajo	0	1	2	0	4	27	18	52

Autora: Pamela Barahona

Gráfico 10 Gráfico descriptivo de la octava pregunta del OCQ



Autora: Pamela Barahona

Interpretación: De 52 personas encuestadas, 18 de ellas se encuentran completamente de acuerdo en que la organización les inspira lo mejor de ellos con respecto a la ejecución de su trabajo, así mismo, 27 de ellos está de acuerdo, 4 de ellos están ligeramente de acuerdo, 2 de ellos están ligeramente en desacuerdo y 1 sola persona se encuentra en desacuerdo.

Análisis: Esta afirmación muestra que la mayoría de encuestados (94%) sienten estabilidad emocional en su trabajo y al sentir que la organización les inspira lo mejor de ellos pues muestra que ellos se comprometen a realizar de mejor manera sus labores. Solamente el 6% siente lo contrario.

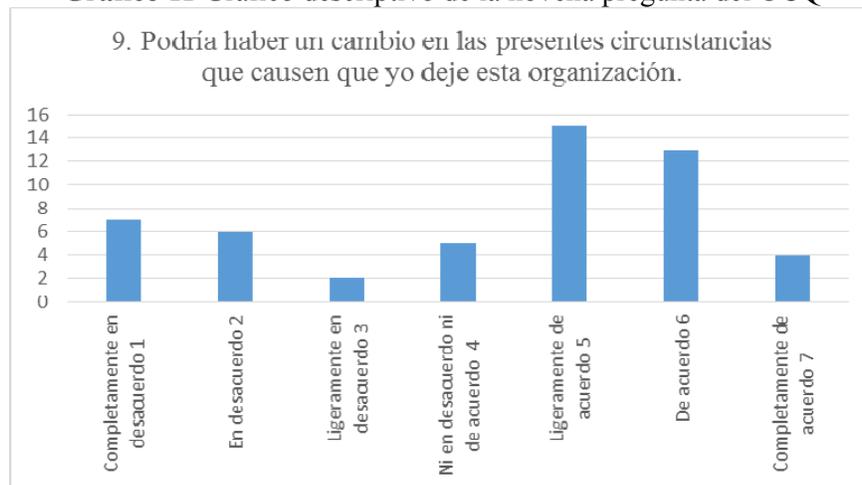
Pregunta número: 9

Tabla 11 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional n° 9

PREGUNTAS	Completamente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ligeramente en desacuerdo 3	Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4	Ligeramente de acuerdo 5	De acuerdo 6	Completamente de acuerdo 7	Nro. Encuestados
9. Podría haber un cambio	7	6	2	5	15	13	4	52

Autora: Pamela Barahona

Gráfico 11 Gráfico descriptivo de la novena pregunta del OCQ



Autora: Pamela Barahona

Interpretación: De 52 encuestados, 4 están completamente de acuerdo en que podría haber un cambio en las presentes circunstancias que causen que dejen la organización, 13 están de acuerdo, 15 de ellos están ligeramente de acuerdo, 5 no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2 están ligeramente en desacuerdo, 6 en desacuerdo y 7 se encuentran completamente en desacuerdo.

Análisis: Está pregunta refleja que tan seguros se sienten los trabajadores en su empresa y que si podría pasar algo que cause que estos abandonen la empresa, pues con

respecto a esto la mayoría de encuestados (61%) se muestran completamente de acuerdo, de acuerdo y ligeramente de acuerdo, lo que refleja que también la mayoría de empleados sienten algo de inestabilidad, con respecto al compromiso organizacional los colaboradores no muestran un alto nivel aquí, y seguramente se debe a que tienen algún temor e inseguridad que les transmite la organización.

Pregunta número: 10

Tabla 12 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional n° 10

PREGUNTAS	Completamente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ligeramente en desacuerdo 3	Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4	Ligeramente de acuerdo 5	De acuerdo 6	Completamente de acuerdo 7	Nro. Encuestados
10. Estoy extremadamen	0	1	0	2	2	25	22	52

Autora: Pamela Barahona

Gráfico 12 Gráfico descriptivo de la décima pregunta del OCQ



Autora: Pamela Barahona

Interpretación: Con respecto a esta afirmación positiva, de 52 personas evaluadas, 22 de ellos se sienten muy felices de haber escogido a su empresa para trabajar sobre otras que estaban siendo consideradas al momento de unirse a la compañía, 25 están de acuerdo, 2 están ligeramente de acuerdo, 2 no están de acuerdo ni en desacuerdo y 1 únicamente un evaluado estuvo en desacuerdo.

Análisis: Con respecto a esta afirmación, el 90% de encuestados se sienten felices de haber escogido trabajar en el colegio Jacques Dalcroze sobre otras empresas que estaban

siendo consideradas, el que los trabajadores reflejen esto indica que están comprometidos y satisfechos con lo que la empresa les ofrece y con el trabajo que realizan.

Pregunta número: 11

Tabla 13 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional n° 11

PREGUNTAS	Completamente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ligeramente en desacuerdo 3	Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4	Ligeramente de acuerdo 5	De acuerdo 6	Completamente de acuerdo 7	Nro. Encuestados
11. No hay mucho que ga	15	15	5	6	5	6	0	52

Autora: Pamela Barahona

Gráfico 13 Gráfico descriptivo de la décimo primera pregunta del OCQ



Autora: Pamela Barahona

Interpretación: En esta afirmación negativa, la cual dice que no hay mucho que ganar al quedarse indefinidamente en la organización, de 52 evaluados, 6 se encuentran de acuerdo, 5 están ligeramente de acuerdo, 6 no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5 están ligeramente en desacuerdo, 15 están en desacuerdo y 15 están completamente en desacuerdo.

Análisis: El 67% de evaluados están en desacuerdo con que no hay mucho que ganar al quedarse indefinidamente en la organización, esto indica que están contentos con su lugar de trabajo y que se sienten comprometidos y claro está que esperan mucho de la organización en la que trabajan por eso sienten que más bien tienen mucho que ganar al trabajar allí. El

resto de encuestados (33%) está de acuerdo con que no hay mucho que ganar ahí, por ende este porcentaje sentirá menos compromiso con la empresa debido a lo que esperan ser retribuidos.

Pregunta número: 12

Tabla 14 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional n° 12

PREGUNTAS	Completamente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ligeramente en desacuerdo 3	Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4	Ligeramente de acuerdo 5	De acuerdo 6	Completamente de acuerdo 7	Nro. Encuestados
12. A menudo encuentro	8	17	7	4	10	6	0	52

Autora: Pamela Barahona

Gráfico 14 Gráfico descriptivo de la décimo segunda pregunta del OCQ



Autora: Pamela Barahona

Interpretación: De la siguiente afirmación, de 52 personas encuestadas, 6 de ellos (12%) están de acuerdo en que a menudo encuentran difícil estar de acuerdo con las políticas sobre aspectos importantes de la empresa con respecto a los empleados, 10 (19%) están ligeramente de acuerdo, 4 (8%) no están de acuerdo ni en desacuerdo, 7 (13%) se encuentran ligeramente en desacuerdo, 17 (33%) están en desacuerdo y 8 (15%) completamente en desacuerdo.

Análisis: En esta afirmación negativa el 61% de los trabajadores encuestados se encuentran en desacuerdo, acerca de que a veces encuentren difícil estar de acuerdo con las

políticas sobre aspectos importantes de la empresa con respecto a los empleados, esto demuestra que la mayoría de evaluados no están de acuerdo con esta afirmación y que más bien ellos están de acuerdo en las políticas establecidas por la organización lo que les hace sentir seguros y comprometidos con la empresa. Los 39% restantes opinan lo contrario.

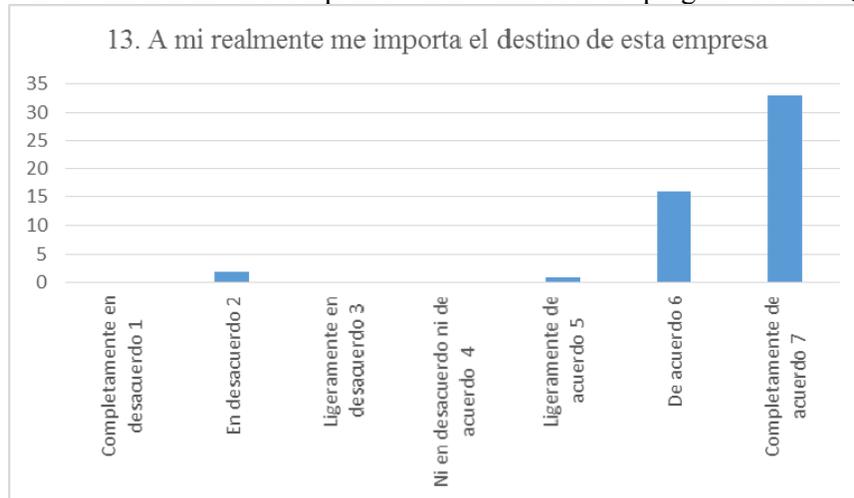
Pregunta número: 13

Tabla 15 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional n° 13

PREGUNTAS	Completamente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ligeramente en desacuerdo 3	Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4	Ligeramente de acuerdo 5	De acuerdo 6	Completamente de acuerdo 7	Nro. Encuestados
13. A mi realmente me in	0	2	0	0	1	16	33	52

Autora: Pamela Barahona

Gráfico 15 Gráfico descriptivo de la décimo tercera pregunta del OCO



Autora: Pamela Barahona

Interpretación: A los 52 encuestados, se les afirma que a ellos realmente les importa el destino de la empresa, con respecto a esto 33 trabajadores evaluados están completamente de acuerdo, 16 están de acuerdo, 1 está ligeramente de acuerdo y 2 de ellos están en desacuerdo.

Análisis: El 96% de los colaboradores encuestados se encuentran de acuerdo con que les importa el destino de la empresa donde trabajan, este alto porcentaje demuestra que hay un

alto nivel de compromiso e interés con lo que suceda con la organización, y no la ven solo como un sitio donde ganan dinero, sino que hay un compromiso afectivo de por medio.

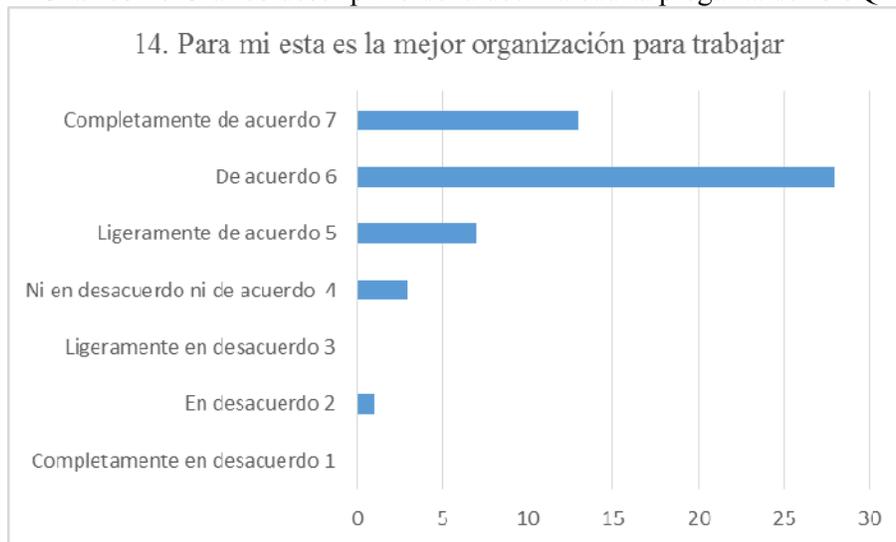
Pregunta número: 14

Tabla 16 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional nº 14

PREGUNTAS	Completamente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ligeramente en desacuerdo 3	Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4	Ligeramente de acuerdo 5	De acuerdo 6	Completamente de acuerdo 7	Nro. Encuestados
14. Para mi esta es la mej	0	1	0	3	7	28	13	52

Autora: Pamela Barahona

Gráfico 16 Gráfico descriptivo de la décima cuarta pregunta del OCQ



Autora: Pamela Barahona

Interpretación: De 52 personas encuestadas, 13 de ellos piensa que su lugar de trabajo es la mejor organización para trabajar, 28 están de acuerdo, 7 están ligeramente de acuerdo, 3 no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 1 se encuentra en desacuerdo.

Análisis: De igual manera, en esta afirmación existe un alto compromiso organizacional ya que el 92% de los trabajadores encuestados están de acuerdo con que su

lugar de trabajo es la mejor organización para trabajar, esto refleja que hay satisfacción y compromiso organizacional y que sienten admiración por el lugar donde trabajan.

Pregunta número: 15

Tabla 17 Tabla de análisis sobre el compromiso organizacional nº 15

PREGUNTAS	Completamente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ligeramente en desacuerdo 3	Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4	Ligeramente de acuerdo 5	De acuerdo 6	Completamente de acuerdo 7	Nro. Encuestados
15. Decidir trabajar para esta organización fue definitivamente un error de mi parte.	41	11	0	0	0	0	0	52

Autora: Pamela Barahona

Gráfico 17 Gráfico descriptivo de la décimo quinta pregunta del OCQ



Autora: Pamela Barahona

Interpretación: Con respecto a esta negativa afirmación, 11 (21%) de los encuestados estuvo en desacuerdo con que decidir trabajar para su empresa fue un error de su parte y 41 de ellos estuvo completamente en desacuerdo (79%).

Análisis: Decidir trabajar para esta organización definitivamente fue un error de mi parte, está es la afirmación negativa propuesta que indica que los trabajadores del colegio Jacques Dalcroze están altamente y totalmente comprometidos y se sienten felices al trabajar allí, ya que el 100% de ellos se encuentran en desacuerdo con esto.

Análisis inferencial:

Tabla 18 Matriz de correlaciones inter-elementos

	El trabajo en su empleo Actual	Sueldo actual	Oportuni dades de ascenso	Supervi sión	Compañe ros de trabajo	Trabajo en general	Total_ JDI
El trabajo en su empleo Actual	1,000	,368	,218	,406	,299	,475	-,135
Sueldo actual	,368	1,000	,463	,479	,417	,487	-,137
Oportunidades de ascenso	,218	,463	1,000	,422	,219	,194	-,096
Supervisión	,406	,479	,422	1,000	,378	,406	,173
Compañeros de trabajo	,299	,417	,219	,378	1,000	,403	,086
Trabajo en general	,475	,487	,194	,406	,403	1,000	,087
Total_JDI	-,135	-,137	-,096	,173	,086	,087	1,000

Autora: Pamela Barahona

La anterior tabla (tabla 18), está directamente relacionada a comprobar la primera hipótesis de esta investigación: Hay factores que influyen en la satisfacción e insatisfacción laboral.

Interpretación: En la tabla 18, se pretende encontrar cuales son los factores que influyen en la satisfacción laboral y en la insatisfacción laboral. Para eso se han ubicado las seis dimensiones de la satisfacción laboral realizando una correlación entre estos elementos. La dimensión “el trabajo en su empleo actual” y la dimensión “trabajo en general” ubicadas en la columna izquierda, son las predominantes para ir ubicando cuales aspectos son los influyentes.

Análisis: Los encuestados perciben de su trabajo en su empleo actual, que si se les da un buen sueldo, existirá satisfacción de su parte, ya que la correlación entre estos dos es de (.368), también se puede notar que si ellos perciben que tienen una persona que les supervise de manera adecuada de igual manera estarán satisfechos con su trabajo en su empleo actual, ya que la correlación entre estos dos es de (.406). En los datos obtenidos se puede notar también que la buena supervisión es el factor que más satisfacción les produciría, seguido por el sueldo actual.

Con respecto al trabajo en general, los trabajadores evaluados perciben que si tienen una buena relación con sus compañeros de trabajo, ellos se van a sentir satisfechos con su trabajo en general, ya que la correlación entre estos es de (.403). De igual manera, los encuestados perciben que si se les da un buen sueldo, existirá satisfacción de su parte con respecto a su trabajo en general, ya que la correlación entre estos dos es de (.487), también se puede notar que si ellos perciben que tienen una persona que les supervise de manera adecuada estarán satisfechos con su trabajo en general, ya que la correlación entre estos dos es de (.406). Con los datos obtenidos se puede notar que un buen sueldo es el factor que más satisfacción les brindaría, seguido por una buena supervisión y por una buena relación con los compañeros de trabajo.

Ahora, con respecto a los factores que causan insatisfacción laboral, se puede notar que son los mismos que se mencionaron anteriormente, ya que si estos factores son positivos

causarán que los trabajadores se encuentren satisfechos, mientras que si estos factores son negativos, como por ejemplo, un bajo sueldo será lo que causará insatisfacción laboral inmediatamente.

Tabla 19 Pruebas de chi-cuadrado de Pearson

		Nivel de Compromiso OCQ
Nivel de Aceptación TRABAJO EN GENERAL (JDI)	Chi cuadrado	,213
	gl	2
	Sig.	,899 ^{a,b}
Nivel de Aceptación EMPLEO ACTUAL (JDI)	Chi cuadrado	5,494
	gl	4
	Sig.	,240 ^{a,b}

Autora: Pamela Barahona

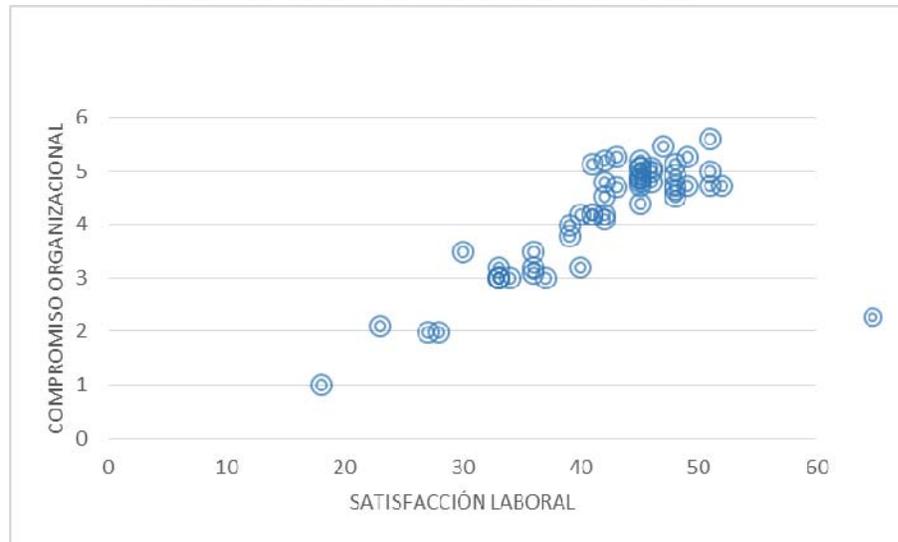
La anterior tabla (tabla 19), sirvieron para comprobar la segunda hipótesis: Existe una relación positiva entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. Y también sirvió para comprobar la tercera hipótesis: A mayor grado de satisfacción, mayores los niveles de compromiso organizacional.

Interpretación: La tabla 19, refleja la relación entre la satisfacción laboral (JDI) y el compromiso organizacional (OCQ), como se puede observar el valor de la significación es entre el OCQ y el nivel de aceptación del trabajo en su empleo actual del JDI es de ($,240^{a,b}$).

Análisis: Tomando en cuenta los resultados de la significación (Sig.) para las dos pruebas, se puede notar que el compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción laboral, especialmente con la dimensión de la satisfacción laboral: Trabajo en el empleo actual. Está claro que la significación tiene un valor de ($,240^{a,b}$), lo cual indica que existe una

relación positiva entre las dos variables presentadas y por ende que ha mayor grado de satisfacción laboral, mayor nivel de compromiso organizacional.

Gráfico 18 Grafico de correlación de Pearson



Autora: Pamela Barahona

Interpretación: Por el hecho de que en el gráfico 18, los anillos azules estén en forma diagonal y se encuentren agrupados, quiere decir que hay una correlación positiva entre estas dos variables.

Análisis: El gráfico 18, comprueba que existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral, es decir, que ha mayor satisfacción laboral, mayor compromiso organizacional.

3.3 Aplicación práctica

En el Ecuador, según el INEC, (como fue reportado en el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017) en el año 2007 existía una tasa notoriamente baja de satisfacción laboral en relación al año 2012 donde se produjo un incremento de satisfacción laboral especialmente en el área Urbana del Ecuador.

Pues, podemos notar que nuestro país se está enfocando en tener trabajadores satisfechos y por ende esta investigación puede servir como motivación para las empresas, para los empleados y los empleadores de empresas que quieran salir adelante y tener gente feliz y comprometida con su trabajo.

Mientras más empresas se preocupen en tomar en cuenta las necesidades de los empleados, será más la población ecuatoriana que se encuentre satisfecha.

Considero que está es una manera de alentar a las personas de nuestro país a que se queden trabajando aquí y no tengan la necesidad de irse a otros países a buscar trabajo con la idea de que en otros países tendrán una mejora calidad de vida y recibirán mejores oportunidades.

En este caso, las empresas deben estar conscientes de que sus empleados también merecen un buen trato, merecen ser escuchados y apoyados, para de esta manera buscar soluciones y alternativas de mejora ante las necesidades de satisfacción de los trabajadores ecuatorianos.

Este proyecto puede servirles de ayuda a las empresas de nuestro país para saber cuál es el proceso para determinar si sus empleados están satisfechos y comprometidos, los cuestionarios utilizados también son de mucha utilidad ya que se puede sacar mucha información relevante basándose en estos.

Con respecto a la unidad educativa Jacques Dalcroze, este proyecto de tesis le servirá para conocer que están haciendo bien y que están haciendo mal con respecto a las políticas establecidas, también aquí encontrarán muchas de las necesidades e inconformidades que están teniendo sus trabajadores. Conociendo los datos obtenidos en este estudio, la empresa puede implementar un plan de acción que le sirva para para mejorar los aspectos negativos encontrados, y a la vez reconocer también la entrega y compromiso de sus trabajadores y motivarles a seguir así.

CAPÍTULO IV.

DISCUSIÓN

4.1. Conclusiones

De acuerdo a los objetivos planteados y a los resultados obtenidos durante el desarrollo de los capítulos anteriores del presente trabajo de investigación, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

Existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, por ende si es que hay un alto índice de satisfacción laboral también habrá un alto nivel de compromiso organizacional.

Los factores o dimensiones que influyen en general en la satisfacción laboral son el sueldo, los compañeros de trabajo y la supervisión, las mismas que si se presentan de manera negativa serán los factores influyentes en la insatisfacción laboral.

Los trabajadores del colegio Jacques Dalcroze se sienten insatisfechos con el sueldo que reciben y perciben que no tienen oportunidades de ascenso, lo que por otro lado puede verse afectado en el compromiso organizacional, ya que los trabajadores sienten mucha lealtad hacia su empresa pero esto podría cambiar el momento en que empiecen a tener mayor necesidad económica y de superación.

Los colaboradores sienten satisfacción con su trabajo actual, con sus compañeros de trabajo y con la supervisión que reciben, pues se percibe según los resultados que para ellos un buen ambiente laboral les hace sentir felices y que el tener un supervisor que este pendiente de ellos, que se preocupe por el trabajo que realizan estando dispuestos a aceptar cualquier pregunta y a guiarlos de la mejor manera, les permite sentirse tranquilos y cómodos.

Los niveles de compromiso organizacional son bastante altos, pues los colaboradores se sienten orgullosos del lugar donde trabajan y muestran gran disposición de seguir trabajando duro para poder permanecer allí.

Habiendo logrado obtener buenos resultados con respecto a la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, no significa que los trabajadores no tengan molestias e incertidumbres, ya que aunque la mayoría se encuentra contenta, también hay un pequeño índice que indica que algunos trabajadores no tienen el apoyo de sus supervisores, o que no tienen buena relación con sus compañeros de trabajo.

La satisfacción laboral y el compromiso organizacional son temas de suma importancia en una empresa, ya que de esto dependerá el comportamiento que tengan en su vida profesional y en su vida personal, el que un trabajador tenga puesta la camiseta de su empresa es un gran logro y es un reflejo de que la empresa está actuando de la manera adecuada con sus trabajadores.

Es necesario que los directivos realicen capacitaciones y reuniones frecuentemente con el fin de conocer cómo se sienten los colaboradores y que necesidades tienen, con el fin de llegar a un acuerdo y siempre buscar la satisfacción del trabajador, que será contribuida con el compromiso organizacional por parte de ellos.

4.2 Recomendaciones

Para la realización de futuras investigaciones acerca de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, se sugiere lo siguiente:

Se recomienda realizar un estudio de las mismas características, pero tomando en cuenta más organizaciones para que se puedan generalizar los resultados e identificar las diferencias existentes.

Incluir en las encuestas datos como edad, género y tipo de puesto: administrativo, operativos, entre otros. Para que al momento de sacar los resultados se pueda ser un poco más específicos.

Realizar un estudio que involucre las seis dimensiones de la satisfacción laboral (Sueldo actual, compañeros de trabajo, supervisión, trabajo en general, trabajo en su empleo actual y oportunidades de ascenso) y los tres tipos de compromiso organizacional (compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso continuo) con el fin de obtener información más específica.

Eliminar un ítem del test JDI con el fin de incrementar la fiabilidad del instrumento, ya que en el test existen ítems que se interpretan de manera similar y esto produce que se reduzca el nivel de fiabilidad (Anexo I). Para esto debe realizar una tabla de estadísticos total-elemento, que sería un “Alpha de Cronbach si se elimina el elemento”.

Con relación a las organizaciones educativas en general se recomienda fomentar un cambio de actitud por parte de los directivos para cambiar las percepciones negativas de los colaboradores en una fortaleza para la organización, influyendo de manera positiva en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de estos.

SATISFACCION LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL

REFERENCIAS

- Angle, H., y Perry, J. (1981). An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26(1), 1-14
- Betanzos, N., Andrade, P., y Paz, F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22(1), 25-43
- Caballero (2002). El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Revista de currículum y formación del profesorado*, (6), 1-9
- Capelleras, J.L., y Veciana, J.M. (2004). Actitudes del personal hacia el trabajo y la organización: una aplicación empírica en la Universidad. *EsicMarket*, (4), 335-362
- Davis, G. (2004). Job satisfaction survey among employees in small businesses. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 4(11), 495-503.
- Galaz, J., y Contreras, P. (2002). La satisfacción laboral de los académicos mexicanos en una universidad estatal pública: la realidad institucional bajo la lente del profesorado. México: ANUIES.
- Gallardo, E., Vázquez, G., y Sánchez, S. (2007). Una radiografía del sector hotelero andaluz: análisis del compromiso y la satisfacción laboral de sus trabajadores. *Pecunia*, (5), 87-106
- Gutierrez, R., Ramirez, M.C., y García, B.R. (2012). Estudio del compromiso organizacional en un colegio particular en Ensenada, B.C. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 7(1), 1081-1091.

- Mahamuda, M., y Kabir, M. (2011). Factors affecting employee job satisfaction of pharmaceutical sector. *Australian journal of business and management research*, 1(9), 113-123
- Medina, M. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio en el Ayuntamiento de Murcia*. Murcia: Editum.
- Mendizabal, X. S., Batarrita, B.A., Goenaga, P.A., y Torres, E. (1992). Diferencias en satisfacción laboral de profesores de organizaciones educativas del País Vasco. *Revista interuniversitaria de formación de profesorado*, (14), 109-116.
- Menéndez, F., Fernández, F., Llana, F., Vázquez, I., Rodríguez, J., y Espeso, M. (2007). *Formación superior en prevención de riesgos laborales: parte obligatoria y común*. Valladolid: Lex Nova.
- Reyes, Y., Reyes, J., y Cofiño, M. (2012). Grado de satisfacción laboral de los médicos generales integrales en Sagua la Grande. *Revista electrónica Medisur*, 10(3), 7-13.
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena. *Salud y Sociedad*, 2(2), 219-234.
- Rubio, J. (2005). *Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Ruiz, P., Alcalde, J., y Landa, J. (2005). *Gestión clínica en cirugía*. Madrid: Arán
- Salgado, J., Remeseiro, C., y Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8(2), 329-335.
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades. (2013). *Plan Nacional de Desarrollo/ Planificación para el Buen vivir 2013-2017*. Recuperado de <http://www.buenvivir.gob.ec>

ANEXOS

Anexo A: Forma de calificación del instrumento de satisfacción laboral JDI.

Scoring of the JDI and JIG

Scoring. Each of the five JDI facet scales and the JIG scale is scored separately. Facet scale scores are not added together in any way. Scales are scored by assigning numerical values to the "Y", "N", and "?" responses. About half of the items are worded favorably (e.g., "creative"), so that a "Y" response indicates satisfaction. For these items, a "Y" receives 3 points, "N" receives 0 points, and a "?" receives 1 point. Remaining items are worded unfavorably (e.g., "boring"), meaning that a "Y" response indicates dissatisfaction. These unfavorable items are reverse-scored with an "N" receiving 3 points, a "Y" receiving 0 points, and a "?" receiving 1 point. A "?" response always receives a score of 1 point, both before and after reverse-scoring. The "?" response tends to be closer to an unfavorable response (i.e., score of 0) than to a favorable response (i.e., score of 3). A "yes" that is initially scored as "3" would be reverse-scored to "0" because "yes" for this item indicates an unfavorable attitude. The "?" will retain its score of "1" as it has been shown to be more closely aligned with an unfavorable attitude. Figure 3 shows the correct method (i.e., scoring keys) for scoring the JDI and JIG.

Alternative Format. If the JDI and JIG are being administered to a large number of people, it may be helpful to change the response format so that responses can be easily and accurately entered into a computer data file. Using the standard format requires that those entering the survey data convert a "Y" to a "3," an "N" to a "0," and a "?" to a 1 as they key responses. The likelihood of data entry errors may increase if conversion is done mentally. An alternative JDI format can be used to increase the ease of data-entry. Figure 4 is an example of this format for the JDI Pay scale. The respondents circle 1 for "yes," 2 for "no," and 3 for "?" rather than writing "Y," "N," or "?" (Note that an additional scoring step is required when using this format. See below). Data-entry personnel simply type the number that is circled rather than convert letters to numbers mentally before entering them into the database.

The alternative format is recommended only when computerized scoring will be used since an additional scoring step is required when using this format. Prior to reverse-coding and computing scale scores, responses must be converted from the 1-2-3 format to a 3-1-0 format. Each response entered as "1" must be changed to a "3," each response entered as a "2" must be changed to a "0," and each response entered as a "3" must be changed to a "1." Only after this conversion should the reverse scoring, described previously, be conducted. It is recommended that a frequency distribution of scores be generated after this step. All responses should fall under the categories of "3," "0," or "1." If any other number, such as "2," appears in the frequency distribution, either the data conversion process has not been executed properly, or data-entry errors have occurred.

Scores on the JDI Work, Supervision, Co-workers, and JIG scales are computed by summing the points obtained from an individual's responses to the items in each scale. Scores on the JDI Pay and Promotion facets are also computed by summing up the total points, but these totals *should be doubled* to create the scale score because they include

do not provide information on job performance, personal adjustment on the job, or life adjustment and should not be used to make individual diagnoses. A distribution of a number of individual scores, on the other hand, can provide very useful information. This distribution of scores allows investigators to look at general employee trends within an organization and can be used to make comparisons with similar employees from other organizations. The JDI and JIG were developed with these particular kinds of application in mind.

In addition, comparisons should not be made on individual items on the JDI and JIG scales. Results from a comparison of single items are not usually sufficiently reliable to form the basis of any firm conclusions. Nevertheless, a simple counting of the responses given to a single item may give limited but potentially useful insights into the reasons for very low or very high satisfaction scores. For example, if an excessive number (e.g., 85%) of employees respond "N" to the item "Knows job well" on the JDI Supervision scale, the investigator may wish to gather more information about the supervisors' technical knowledge or about the adequacy of supervisory training programs.

JDI and JIG scores are generally interpreted by (a) investigating levels of satisfaction in the organization as a whole and (b) direct comparisons among units or groups within the organization. Both are described below, and an accompanying example is provided to help clarify exactly how one would go about the important step of interpretation.

Satisfaction in the Organization as a Whole. The first question management usually asks is "Overall, how is our company (plant, etc.) doing? How satisfied are our employees?" Interpretation of the JDI and JIG responses can follow two strategies depending on how we understand the question: (a) Are employees generally satisfied or dissatisfied? or (b) Are employees more or less satisfied than employees in other organizations?

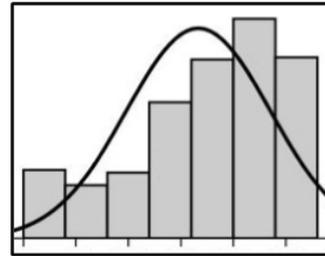
Absolute level of satisfaction. "Are employees satisfied or dissatisfied?" can be translated to mean whether employees are above or below some neutral point on each JDI scale or on the JIG. This neutral point would represent an ambivalent feeling, a balance of positive and negative feelings about aspects of the job or the job overall. In theory, there is no real "neutral" point on any of the JDI or JIG scales. In practice, however, there is a limited range on each scale that would characterize persons who feel neither good or bad about particular aspects of their jobs. Thus, without attempting to pinpoint an exact neutral point, we have found it to be reasonably close to the middle range of possible scale scores (0-54), or around a score of 27. Scores well above 27 (i.e., 32 or above) indicate satisfaction, while those well below 27 (i.e., 22 or below) indicate dissatisfaction.

EXAMPLE: The XYZ company administered the JDI and JIG to all 300 of its employees. The investigators found that, for the 250 surveys returned, scores on the JDI Work scale ranged from a low of 9 to a high of 54, with a mean response of 43. The investigators appropriately concluded that, on average, the employees were satisfied with their work, because a mean score of 43 is 16 points above the middle scale score of 27 and, thus, clearly above neutral. Employees' scores on the JDI Pay

Anexo B: Test “Job Descriptive Index” versión en inglés.

People on Your Present Job	Job in General
Think of the majority of people with whom you work or meet in connection with your work. How well does each of the following words or phrases describe these people? In the blank beside each word or phrase below, write	Think of your job in general. All in all, what is it like most of the time? In the blank beside each word or phrase below, write
Y for “Yes” if it describes the people with whom you work N for “No” if it does not describe them ? for “?” if you cannot decide	Y for “Yes” if it describes your job N for “No” if it does not describe it ? for “?” if you cannot decide
_____ Stimulating _____ Boring _____ Slow _____ Helpful _____ Stupid _____ Responsible _____ Likeable _____ Intelligent _____ Easy to make enemies _____ Rude _____ Smart _____ Lazy _____ Unpleasant _____ Supportive _____ Active _____ Narrow interests _____ Frustrating _____ Stubborn	_____ Pleasant _____ Bad _____ Great _____ Waste of time _____ Good _____ Undesirable _____ Worthwhile _____ Worse than most _____ Acceptable _____ Superior _____ Better than most _____ Disagreeable _____ Makes me content _____ Inadequate _____ Excellent _____ Rotten _____ Enjoyable _____ Poor
The Job Descriptive Index © Bowling Green State University 1975-2009	The Job In General Scale © Bowling Green State University 1982-2009

THE JOB DESCRIPTIVE INDEX



2009 Revision

including

The Job in General Scale

BGSU®

Bowling Green State University

Work on Present Job	Pay	Opportunities for Promotion	Supervision
<p>Think of the work you do at present. How well does each of the following words or phrases describe your work? In the blank beside each word or phrase below, write</p>	<p>Think of the pay you get now. How well does each of the following words or phrases describe your present pay? In the blank beside each word or phrase below, write</p>	<p>Think of the opportunities for promotion that you have now. How well does each of the following words or phrases describe these? In the blank beside each word or phrase below, write</p>	<p>Think of the kind of supervision that you get on your job. How well does each of the following words or phrases describe this? In the blank beside each word or phrase below, write</p>
<p>Y for "Yes" if it describes your work N for "No" if it does not describe it ? for "?" if you cannot decide</p>	<p>Y for "Yes" if it describes your pay N for "No" if it does not describe it ? for "?" if you cannot decide</p>	<p>Y for "Yes" if it describes your opportunities for promotion N for "No" if it does not describe them ? for "?" if you cannot decide</p>	<p>Y for "Yes" if it describes the supervision you get on the job N for "No" if it does not describe it ? for "?" if you cannot decide</p>
<p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Fascinating <input type="checkbox"/> Routine <input type="checkbox"/> Satisfying <input type="checkbox"/> Boring <input type="checkbox"/> Good <input type="checkbox"/> Gives sense of accomplishment <input type="checkbox"/> Respected <input type="checkbox"/> Exciting <input type="checkbox"/> Rewarding <input type="checkbox"/> Useful <input type="checkbox"/> Challenging <input type="checkbox"/> Simple <input type="checkbox"/> Repetitive <input type="checkbox"/> Creative <input type="checkbox"/> Dull <input type="checkbox"/> Uninteresting <input type="checkbox"/> Can see results <input type="checkbox"/> Uses my abilities 	<p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Income adequate for normal expenses <input type="checkbox"/> Fair <input type="checkbox"/> Barely live on income <input type="checkbox"/> Bad <input type="checkbox"/> Comfortable <input type="checkbox"/> Less than I deserve <input type="checkbox"/> Well paid <input type="checkbox"/> Enough to live on <input type="checkbox"/> Underpaid 	<p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Good opportunities for promotion <input type="checkbox"/> Opportunities somewhat limited <input type="checkbox"/> Promotion on ability <input type="checkbox"/> Dead-end job <input type="checkbox"/> Good chance for promotion <input type="checkbox"/> Very limited <input type="checkbox"/> Infrequent promotions <input type="checkbox"/> Regular promotions <input type="checkbox"/> Fairly good chance for promotion 	<p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Supportive <input type="checkbox"/> Hard to please <input type="checkbox"/> Impolite <input type="checkbox"/> Praises good work <input type="checkbox"/> Tactful <input type="checkbox"/> Influential <input type="checkbox"/> Up-to-date <input type="checkbox"/> Unkind <input type="checkbox"/> Has favorites <input type="checkbox"/> Tells me where I stand <input type="checkbox"/> Annoying <input type="checkbox"/> Stubborn <input type="checkbox"/> Knows job well <input type="checkbox"/> Bad <input type="checkbox"/> Intelligent <input type="checkbox"/> Poor planner <input type="checkbox"/> Around when needed <input type="checkbox"/> Lazy
<p>(Go on to next page)</p>		<p>(Go on to back page)</p>	

Anexo C: Test "Job Descriptive Index" versión en español

© Bowling Green State University, 1975, 1985, 1997

Piense en el trabajo que desempeña acualmente. ¿Son las siguientes descripciones de su trabajo acertadas? En el espacio provisto frente Para cada uno de las siguientes palabras o frases, circule: el número 1 para "Sí" si describe a su trabajo, el número 2 para "No" si no lo describe, o el número 3 si no puede decidir.

- 1 para "Sí" si describe a su trabajo
2 para "No" si no lo describe
3 para "?" si no puede decidir.

EL TRABAJO EN SU EMPLEO ACTUAL

	Sí	No	?
Fascinante.....	1	2	3
Rutinario.....	1	2	3
Produce satisfacción.....	1	2	3
Aburrido.....	1	2	3
Bueno.....	1	2	3
Creativo.....	1	2	3
Respetado.....	1	2	3
Incómodo.....	1	2	3
Placentero.....	1	2	3
Util.....	1	2	3
Cansador.....	1	2	3
Saludable.....	1	2	3
Presenta un reto.....	1	2	3
Hay demasiado que hacer.....	1	2	3
Frustrante.....	1	2	3
Sencillo.....	1	2	3
Repetitivo.....	1	2	3
Da un sentido de realización.....	1	2	3

SU SEULDO ACTUAL

Piense en su seuldo actual. ¿Son las siguientes descripciones de su sueldo acertadas?

	Sí	No	?
Es adecuado para cubrir los gastos normales.....	1	2	3
Es justo.....	1	2	3
A duras penas se vive del sueldo.....	1	2	3
Es Malo.....	1	2	3
Me permite darme lujos.....	1	2	3
Es inseguro.....	1	2	3
Es menos del lo que me merezco.....	1	2	3
Me pagan bien.....	1	2	3
Me pagan mal.....	1	2	3

SUS OPORTUNIDADES DE ASCENSO

Piense en las oportunidades de ascenso con que Ud. cuenta ahora. ¿Son las siguientes descripciones de esas oportunidades acertadas?

	Sí	No	?
Hay buenas oportunidades de ascenso.....	1	2	3
Las oportunidades so algo limitadas.....	1	2	3
Los ascensos están basados en las habilidades de cada uno.....	1	2	3
Este es un trabajo sin futuro.....	1	2	3
Tengo buenas posibilidades de ascenso.....	1	2	3
El sistema de ascensos es injusto.....	1	2	3
Los ascensos son poco frecuentes.....	1	2	3
Hay ascensos con regularidad.....	1	2	3
Las posibilidades de ascenso son más o menos buenas.....	1	2	3

SUPERVISIÓN

Piense en el tipo de supervisión que Ud. recibe en el trabajo actual. ¿Son las siguientes descripciones de esa supervisión acertadas?

	Sí	No	?
Me pide mi opinion.....	1	2	3
Es difícil de complacer.....	1	2	3
Es descortés.....	1	2	3
Alaba el trabajo bien hecho.....	1	2	3
Tiene tacto.....	1	2	3
Es influyente.....	1	2	3
Se mantiene al día.....	1	2	3
No supervisa suficientemente.....	1	2	3
Tiene sus preferidos.....	1	2	3
Me dice como va mi trabajo.....	1	2	3
Me molesta.....	1	2	3
Es obstinado u obstinada.....	1	2	3
Conoce el trabajo muy bien.....	1	2	3
Es malo o mala.....	1	2	3
Es inteligente.....	1	2	3
No planea bien.....	1	2	3
Está cerca cuando se le necesita.....	1	2	3
Es perezoso o perezosa.....	1	2	3

SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO

Piense en la mayoría de las personas con quien Ud. trabaja ahora o en las personas con quien Ud. trata en conexión co su trabajo. ¿Son las siguientes descripciones de esas personas acertadas?

	Si	No	?
Estimulantes	1	2	3
Aburridos.....	1	2	3
Lentos.....	1	2	3
Serviciales.....	1	2	3
Estúpidos.....	1	2	3
Responsables.....	1	2	3
Rápidos.....	1	2	3
Inteligentes.....	1	2	3
Es facil hacer enemigos.....	1	2	3
Hablan demasiado.....	1	2	3
Listos.....	1	2	3
Perezosos.....	1	2	3
Desagradables.....	1	2	3
Chismosos.....	1	2	3
Activos.....	1	2	3
Tienen intereses limitados.....	1	2	3
Leales.....	1	2	3
Obstinados.....	1	2	3

SU TRABAJO EN GENERAL

Piense en su trabajo en general. ¿Cómo es su trabajo la mayor parte del tiempo?

	Si	No	?
Agradable.....	1	2	3
Malo.....	1	2	3
Ideal.....	1	2	3
Una pérdida de tiempo.....	1	2	3
Bueno.....	1	2	3
Indeseable.....	1	2	3
Vale la pena.....	1	2	3
Peor que la mayoría.....	1	2	3
Aceptable.....	1	2	3
Superior.....	1	2	3
Mejor de que la mayoría.....	1	2	3
Desagradable.....	1	2	3
Estoy contento con mi trabajo.....	1	2	3
Inadecuado.....	1	2	3
Excelente.....	1	2	3
Pésimo.....	1	2	3
Los disfruto.....	1	2	3
Inferior.....	1	2	3

Anexo D: Forma de medición del test de compromiso organizacional OCQ

MEASUREMENT OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT 227

Approaches to Measurement

Measures of organizational commitment are as diverse as the definitions. Most of these measures consist of from two- to four-item scales that are created on an a priori basis and for which little or no validity and reliability data are presented. For example, Grusky's (1966) scale used four items, consisting of company seniority, identification with the company, attitudes toward company administrators, and general attitudes toward the company. The median intercorrelation between the items was $r = .15$. Hrebiniak and Alutto (1972) used a four-item scale which asked in essence what it would take for the employee to leave the organization. Spearman-Brown reliability was reported at .79 but no additional validity or reliability data were presented. Similar procedures were employed by Lee (1971), Sheldon (1971), Brown (1969), Gouldner (1960), Hall et al. (1970), Hall and Schneider (1972), and Buchanan (1974). Kanter (1968, 1977) used a 36-item scale, but failed to report either validity or reliability data. Finally, Wiener and Gechman (1977) asked employees to keep diaries of voluntary work-related activities on personal time, using a decoding procedure to estimate commitment.

In all, little evidence exists of any systematic or comprehensive efforts to determine the stability, consistency, or predictive powers of the various instruments. Researchers rely instead on face validity. If progress is to be made in explicating the commitment construct so that useful research about its nature and consequences can be carried out, there exists a need for an instrument that exhibits acceptable psychometric properties within the constraints of attitude measurement (Nunnally, 1967). Such an instrument is presented here, along with the psychometric findings that are available to date. The data summarized here represent initial efforts to develop a measure of organizational commitment and are presented in the hopes of stimulating further developmental work in the area so more accurate indicators of employee commitment can be derived.

The approach to instrument development that was taken here was to identify 15 items that appeared to tap the three aspects of our definition of commitment. These items are shown in Table 1. The response format employed a 7-point Likert scale with the following anchors: strongly agree, moderately agree, slightly agree, neither agree nor disagree, slightly disagree, moderately disagree, strongly disagree. Results are then summed and divided by 15 to arrive at a summary indicator of employee commitment. Several items were negatively phrased and reverse scored in an effort to reduce response bias. It was intended that the scale items, when taken together, would provide a fairly consistent indicator of employee commitment levels for most working populations.

In order to examine the psychometric properties of the instrument, a validation strategy was devised which included the use of multiple and

TABLE I
Organizational Commitment Questionnaire (OCQ)

Instructions

Listed below are a series of statements that represent possible feelings that individuals might have about the company or organization for which they work. With respect to your own feelings about the particular organization for which you are now working (company name) please indicate the degree of your agreement or disagreement with each statement by checking one of the seven alternatives below each statement.^a

1. I am willing to put in a great deal of effort beyond that normally expected in order to help this organization be successful.
 2. I talk up this organization to my friends as a great organization to work for.
 3. I feel very little loyalty to this organization. (R)
 4. I would accept almost any type of job assignment in order to keep working for this organization.
 5. I find that my values and the organization's values are very similar.
 6. I am proud to tell others that I am part of this organization.
 7. I could just as well be working for a different organization as long as the type of work was similar. (R)
 8. This organization really inspires the very best in me in the way of job performance.
 9. It would take very little change in my present circumstances to cause me to leave this organization. (R)
 10. I am extremely glad that I chose this organization to work for over others I was considering at the time I joined.
 11. There's not too much to be gained by sticking with this organization indefinitely. (R)
 12. Often, I find it difficult to agree with this organization's policies on important matters relating to its employees. (R)
 13. I really care about the fate of this organization.
 14. For me this is the best of all possible organizations for which to work.
 15. Deciding to work for this organization was a definite mistake on my part. (R)
-

^a Responses to each item are measured on a 7-point scale with scale point anchors labeled: (1) strongly disagree; (2) moderately disagree; (3) slightly disagree; (4) neither disagree nor agree; (5) slightly agree; (6) moderately agree; (7) strongly agree. An "R" denotes a negatively phrased and reverse scored item.

diverse samples. It was felt that if a general measure of commitment was to be achieved, it was necessary to collect validity and reliability data for various types of employees in different work environments. Moreover, it was further necessary to cross-validate these results where possible. In order to provide such data, a series of empirical studies were initiated. The results of these studies as they bear on the validity of the instrument are presented here.

Anexo E: Cuestionario de compromiso organizacional OCQ versión en inglés.

228

MOWDAY, STEERS, AND PORTER

TABLE I
Organizational Commitment Questionnaire (OCQ)

Instructions

Listed below are a series of statements that represent possible feelings that individuals might have about the company or organization for which they work. With respect to your own feelings about the particular organization for which you are now working (company name) please indicate the degree of your agreement or disagreement with each statement by checking one of the seven alternatives below each statement.^a

1. I am willing to put in a great deal of effort beyond that normally expected in order to help this organization be successful.
2. I talk up this organization to my friends as a great organization to work for.
3. I feel very little loyalty to this organization. (R)
4. I would accept almost any type of job assignment in order to keep working for this organization.
5. I find that my values and the organization's values are very similar.
6. I am proud to tell others that I am part of this organization.
7. I could just as well be working for a different organization as long as the type of work was similar. (R)
8. This organization really inspires the very best in me in the way of job performance.
9. It would take very little change in my present circumstances to cause me to leave this organization. (R)
10. I am extremely glad that I chose this organization to work for over others I was considering at the time I joined.
11. There's not too much to be gained by sticking with this organization indefinitely. (R)
12. Often, I find it difficult to agree with this organization's policies on important matters relating to its employees. (R)
13. I really care about the fate of this organization.
14. For me this is the best of all possible organizations for which to work.
15. Deciding to work for this organization was a definite mistake on my part. (R)

^a Responses to each item are measured on a 7-point scale with scale point anchors labeled: (1) strongly disagree; (2) moderately disagree; (3) slightly disagree; (4) neither disagree nor agree; (5) slightly agree; (6) moderately agree; (7) strongly agree. An "R" denotes a negatively phrased and reverse scored item.

Anexo F: Cuestionario de compromiso organizacional OCQ versión en español.

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES

En la lista siguiente encontrará una serie de enunciados que representan posibles formas de sentir de individuos con respecto a la compañía u organización para la cual trabajan.

Con respecto a sus propios sentimientos hacia la organización en particular para la cual labora (Émile Jacques Dalcroze), por favor indique con una X el grado de aceptación o no aceptación hacia cada enunciado, eligiendo entre las 7 alternativas bajo cada uno:

1. Estoy dispuesto/ dispuesta a poner todo mi esfuerzo, más allá de lo normalmente esperado, como una manera de apoyar al éxito de la empresa

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

2. Hablo muy bien de la organización en la que trabajo a mis amigos.

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

3. Siento muy poca lealtad hacia esta organización

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

4. Acepto casi cualquier asignación de labores que se me encomiende para seguir trabajando en esta organización.

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

5. Yo encuentro que mis valores y los de la organización son muy similares

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

6. Estoy orgulloso de decirle a otros que soy parte de ésta compañía

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

7. Podría estar trabajando para una organización diferente mientras el tipo de trabajo sea similar.

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

8. Esta organización realmente inspira lo mejor de mi con respecto a la ejecución de mi trabajo

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

9. Podría haber un cambio en las presentes circunstancias que causen que yo deje esta organización.

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

10. Estoy extremadamente feliz de haber escogido esta organización para trabajar sobre otras que estaba considerando al momento de unirme a esta compañía

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

11. No hay mucho que ganar al quedarme indefinidamente en esta organización.

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

12. A menudo encuentro difícil estar de acuerdo con las políticas sobre aspectos importantes de la organización con respecto a sus empleados.

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

13. A mi realmente me importa el destino de esta empresa

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

14. Para mi esta es la mejor organización para trabajar

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

15. Decidir trabajar para esta organización fue definitivamente un error de mi parte.

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

----- GRACIAS POR SU TIEMPO -----

Anexo G: Tabla de tabulación en excel sobre el compromiso organizacional OCQ

COMPROMISO ORGANIZACIONAL (OCQ)			
Test	Sumatoria	Total	Interpretación
TEST 1	72	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 2	79	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 3	71	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 4	72	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 5	80	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 6	68	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 7	78	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 8	71	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 9	71	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 10	73	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 11	73	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 12	80	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 13	74	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 14	85	6	De acuerdo
TEST 15	73	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 16	74	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 17	70	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 18	84	6	De acuerdo
TEST 19	75	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 20	72	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 21	76	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 22	82	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 23	77	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 24	71	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 25	73	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 26	84	6	De acuerdo
TEST 27	79	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 28	67	4	Ni en desacuerdo ni de acuerdo
TEST 29	74	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 30	75	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 31	79	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 32	67	4	Ni en desacuerdo ni de acuerdo
TEST 33	78	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 34	79	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 35	64	4	Ni en desacuerdo ni de acuerdo
TEST 36	71	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 37	67	4	Ni en desacuerdo ni de acuerdo
TEST 38	70	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 39	66	4	Ni en desacuerdo ni de acuerdo
TEST 40	76	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 41	75	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 42	74	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 43	78	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 44	68	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 45	74	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 46	78	5	Ligeramente de acuerdo

TEST 47	79	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 48	71	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 49	71	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 50	77	5	Ligeramente de acuerdo
TEST 51	83	6	De acuerdo
TEST 52	76	5	Ligeramente de acuerdo

Anexo H: Tabla de tabulación en excel sobre la satisfacción laboral JDI

TEST	El trabajo en su empleo actual		Sueldo actual
Test 1	46	Satisfactorio	1
Test 2	33	Satisfactorio	12
Test 3	36	Satisfactorio	6
Test 4	43	Satisfactorio	1
Test 5	45	Satisfactorio	18
Test 6	48	Satisfactorio	21
Test 7	45	Satisfactorio	0
Test 8	52	Satisfactorio	12
Test 9	49	Satisfactorio	13
Test 10	30	Satisfactorio	9
Test 11	45	Satisfactorio	13
Test 12	33	Satisfactorio	4
Test 13	45	Satisfactorio	15
Test 14	40	Satisfactorio	1
Test 15	39	Satisfactorio	13
Test 16	41	Satisfactorio	19
Test 17	42	Satisfactorio	16
Test 18	51	Satisfactorio	7
Test 19	51	Satisfactorio	18
Test 20	42	Satisfactorio	12
Test 21	45	Satisfactorio	25
Test 22	47	Satisfactorio	19
Test 23	41	Satisfactorio	22
Test 24	48	Satisfactorio	18
Test 25	45	Satisfactorio	21
Test 26	36	Satisfactorio	10
Test 27	40	Satisfactorio	19
Test 28	33	Satisfactorio	19
Test 29	34	Satisfactorio	3
Test 30	28	Satisfactorio	7
Test 31	18	Insatisfactorio	5
Test 32	41	Satisfactorio	8
Test 33	42	Satisfactorio	21
Test 34	49	Satisfactorio	10
Test 35	39	Satisfactorio	12
Test 36	45	Satisfactorio	3
Test 37	36	Satisfactorio	4
Test 38	48	Satisfactorio	24
Test 39	45	Satisfactorio	3
Test 40	46	Satisfactorio	11
Test 41	46	Satisfactorio	10
Test 42	48	Satisfactorio	11
Test 43	42	Satisfactorio	12
Test 44	42	Satisfactorio	21
Test 45	27	Neutral	0
Test 46	37	Satisfactorio	9
Test 47	43	Satisfactorio	7
Test 48	33	Satisfactorio	15
Test 49	51	Satisfactorio	21
Test 50	48	Satisfactorio	18
Test 51	23	Neutral	5
Test 52	45	Satisfactorio	9

Satisfacción Laboral (JDI)			
	Oportunidades de ascenso		Supervisión
Insatisfactorio	6	Insatisfactorio	30
Insatisfactorio	9	Insatisfactorio	36
Insatisfactorio	11	Insatisfactorio	40
Insatisfactorio	9	Insatisfactorio	22
Insatisfactorio	11	Insatisfactorio	15
Insatisfactorio	14	Insatisfactorio	37
Insatisfactorio	6	Insatisfactorio	45
Insatisfactorio	12	Insatisfactorio	42
Insatisfactorio	15	Insatisfactorio	49
Insatisfactorio	15	Insatisfactorio	48
Insatisfactorio	21	Insatisfactorio	50
Insatisfactorio	8	Insatisfactorio	38
Insatisfactorio	8	Insatisfactorio	38
Insatisfactorio	3	Insatisfactorio	33
Insatisfactorio	4	Insatisfactorio	17
Insatisfactorio	21	Insatisfactorio	39
Insatisfactorio	6	Insatisfactorio	45
Insatisfactorio	15	Insatisfactorio	48
Insatisfactorio	27	Neutral	48
Insatisfactorio	8	Insatisfactorio	31
Neutral	21	Insatisfactorio	50
Insatisfactorio	10	Insatisfactorio	54
Neutral	13	Insatisfactorio	48
Insatisfactorio	14	Insatisfactorio	47
Insatisfactorio	12	Insatisfactorio	48
Insatisfactorio	8	Insatisfactorio	41
Insatisfactorio	9	Insatisfactorio	44
Insatisfactorio	18	Insatisfactorio	36
Insatisfactorio	15	Insatisfactorio	24
Insatisfactorio	7	Insatisfactorio	29
Insatisfactorio	10	Insatisfactorio	26
Insatisfactorio	8	Insatisfactorio	42
Insatisfactorio	18	Insatisfactorio	51
Insatisfactorio	19	Insatisfactorio	54
Insatisfactorio	18	Insatisfactorio	18
Insatisfactorio	4	Insatisfactorio	10
Insatisfactorio	10	Insatisfactorio	20
Neutral	9	Insatisfactorio	45
Insatisfactorio	7	Insatisfactorio	29
Insatisfactorio	17	Insatisfactorio	46
Insatisfactorio	4	Insatisfactorio	37
Insatisfactorio	18	Insatisfactorio	51
Insatisfactorio	14	Insatisfactorio	25
Insatisfactorio	23	Neutral	48
Insatisfactorio	10	Insatisfactorio	19
Insatisfactorio	7	Insatisfactorio	49

Insatisfactorio	16	Insatisfactorio	50
Insatisfactorio	15	Insatisfactorio	48
Insatisfactorio	9	Insatisfactorio	54
Insatisfactorio	24	Neutral	49
Insatisfactorio	10	Insatisfactorio	29
Insatisfactorio	12	Insatisfactorio	48

Compañeros de trabajo		Trabajo en general		
Satisfactorio	33	Satisfactorio	52	Satisfactorio
Satisfactorio	33	Satisfactorio	51	Satisfactorio
Satisfactorio	34	Satisfactorio	46	Satisfactorio
Neutral	13	Insatisfactorio	47	Satisfactorio
Insatisfactorio	54	Satisfactorio	52	Satisfactorio
Satisfactorio	37	Satisfactorio	42	Satisfactorio
Satisfactorio	54	Satisfactorio	48	Satisfactorio
Satisfactorio	48	Satisfactorio	52	Satisfactorio
Satisfactorio	41	Satisfactorio	49	Satisfactorio
Satisfactorio	24	Neutral	36	Satisfactorio
Satisfactorio	44	Satisfactorio	54	Satisfactorio
Satisfactorio	37	Satisfactorio	48	Satisfactorio
Satisfactorio	47	Satisfactorio	51	Satisfactorio
Satisfactorio	51	Satisfactorio	51	Satisfactorio
Insatisfactorio	43	Satisfactorio	54	Satisfactorio
Satisfactorio	45	Satisfactorio	51	Satisfactorio
Satisfactorio	44	Satisfactorio	51	Satisfactorio
Satisfactorio	33	Satisfactorio	48	Satisfactorio
Satisfactorio	48	Satisfactorio	54	Satisfactorio
Satisfactorio	29	Satisfactorio	50	Satisfactorio
Satisfactorio	34	Satisfactorio	54	Satisfactorio
Satisfactorio	48	Satisfactorio	52	Satisfactorio
Satisfactorio	50	Satisfactorio	48	Satisfactorio
Satisfactorio	46	Satisfactorio	52	Satisfactorio
Satisfactorio	51	Satisfactorio	51	Satisfactorio
Satisfactorio	10	Neutral	54	Satisfactorio
Satisfactorio	51	Satisfactorio	54	Satisfactorio
Satisfactorio	24	Neutral	51	Satisfactorio
Neutral	23	Neutral	18	Insatisfactorio
Satisfactorio	41	Satisfactorio	37	Satisfactorio
Neutral	41	Satisfactorio	44	Satisfactorio
Satisfactorio	36	Satisfactorio	35	Satisfactorio
Satisfactorio	33	Satisfactorio	54	Satisfactorio
Satisfactorio	50	Satisfactorio	46	Satisfactorio
Insatisfactorio	49	Satisfactorio	51	Satisfactorio
Insatisfactorio	18	Insatisfactorio	31	Satisfactorio
Insatisfactorio	32	Satisfactorio	47	Satisfactorio
Satisfactorio	42	Satisfactorio	51	Satisfactorio
Satisfactorio	16	Insatisfactorio	49	Satisfactorio
Satisfactorio	44	Satisfactorio	51	Satisfactorio
Satisfactorio	36	Satisfactorio	52	Satisfactorio
Satisfactorio	54	Satisfactorio	51	Satisfactorio
Neutral	36	Satisfactorio	52	Satisfactorio
Satisfactorio	49	Satisfactorio	54	Satisfactorio
Insatisfactorio	27	Neutral	34	Satisfactorio
Satisfactorio	37	Satisfactorio	48	Satisfactorio

SATISFACCION LABORAL Y
COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Satisfactorio	45	Satisfactorio	54	Satisfactorio
Satisfactorio	51	Satisfactorio	48	Satisfactorio
Satisfactorio	48	Satisfactorio	54	Satisfactorio
Satisfactorio	41	Satisfactorio	54	Satisfactorio
Satisfactorio	30	Satisfactorio	34	Satisfactorio
Satisfactorio	27	Neutral	51	Satisfactorio

Anexo I: Coeficiente de validez de Cronbach.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,743	,719	7