

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PUERTO RICO
COLEGIO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PROGRAMA DOCTORAL

LA RELACIÓN ENTRE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL NIVEL DE
SATISFACCIÓN LABORAL: UN ESTUDIO SOBRE MUJERES PROFESIONALES DE
UNIVERSIDADES PRIVADAS DE PUERTO RICO

SOMETIDO COMO REQUISITO PARCIAL PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO
DOCTORAL EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

POR:

YAZDEL MARTÍNEZ COLÓN

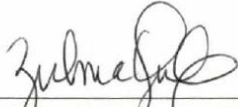
MAYO, 2014

LA RELACIÓN ENTRE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL NIVEL DE
SATISFACCIÓN LABORAL: UN ESTUDIO SOBRE MUJERES PROFESIONALES DE
UNIVERSIDADES PRIVADAS DE PUERTO RICO

POR

YAZDEL MARTÍNEZ COLÓN

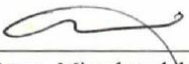
Nosotros, los miembros del Comité de Disertación Doctoral de la estudiante Yazdel Martínez Colón, certificamos que la investigación sometida por ella cumple con los requisitos para las disertaciones doctorales establecidos por la Escuela Graduada de Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico, y para que así conste firmamos certificando la aprobación de la misma.


Dra. Zulma Quiñones, Presidenta del Comité

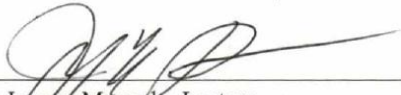
7 de mayo, 14
Fecha


Dr. David Zayas, Miembro del Comité

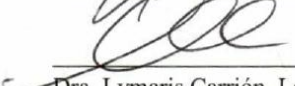
7 de mayo de 2014
Fecha


Dra. Mayra Lugo, Miembro del Comité

7 de mayo 2014
Fecha


Dra. Joanny Mercado, Lectora

7/mayo/2014
Fecha


Dra. Lymaris Carrión, Lectora

7/mayo/2014
Fecha

Certificación de Autoría

Yo, Yazdel Martínez Colón, certifico que la disertación doctoral titulada *La relación entre el compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral: un estudio de mujeres profesionales de universidades privadas de Puerto Rico*, la cual presento como requisito para optar por el grado de Doctora en Administración de Empresas (DBA), en el Programa Doctoral de la Escuela Graduada de Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico, es el producto de mi labor investigativa. Asimismo doy fe de que este trabajo es uno original e inédito.



Dedicatoria

El culminar una etapa de mi vida es suficientemente razón para darle gracias al Creador por haberme guiado día a día a convertir un sueño que hoy es realidad. Por esta razón, hoy primeramente le dedico este logro a Dios por haberme dado la sabiduría y la fortaleza necesarias para realizar este proyecto tan grande e importante en mi vida. Quiero dedicarle también y expresarle mi sincero agradecimiento a mi hermosa familia. Empezaré por mi amado hijo, Luife, por tenerme paciencia y alentarme con “mamá no te preocupes, tu puedes” por esa alma noble te amo. A mi otro amado hijo, Ian, quien siempre me acompañaba estudiando y se dormía entre los papeles para no dejarme sola, como todo un caballero, cuidando a su princesa, por eso te amo más, mi prieto bello.

A mami por siempre estar a mi lado e inspirarme a dar lo mejor de mí, pero sobre todo por cuidar a mis hijos y estar presente en su vida como la gran “Allí”. Jamás tendré suficientes palabras para decirte cuanto te lo agradezco. Un ser muy importante en mi vida, mi querido papá, por ser mi apoyo y mi fuente de inspiración, así que te digo con tesón que somos doctores.

Mi adorada hermana Lily, mi alma gemela, por estar pendiente de mis hijos como si fueran tuyos, te amo bella. No quiero dejar de mencionar a mis hermanos Mayra, Néstor, Gloria, Sammy y a mí cuñada Isamar quienes siempre dijeron presente, no solo en los momentos buenos sino en los no tan buenos y darles gracias por los consejos y por esos momentos jocosos que hemos pasado juntos, los amo con todo mi corazón. A estos hermosos sobrinos quienes han llenado mi vida de felicidad, alegría y orgullo.

Este paso que hoy doy es símbolo de enseñanza para no perder nunca la fe y sobretodo para que vivamos agradecidos a ese Dios maravilloso que no nos abandona. Que Dios y la Virgen María los bendigan siempre.

Reconocimientos

Son muchas las personas que merecen ser reconocidas y mencionadas por su colaboración y apoyo en este logrado grado académico. Sería imposible mencionarlos a todos, pero de corazón les digo GRACIAS. Sin embargo, cabe destacar mencionar a varias personas por su constante apoyo y fidelidad tanto a mi persona como a mi proyecto. Primeramente incluyo a:

Mi maravilloso Comité de Disertación Doctoral, su Presidenta, La Dra. Zulma Quiñonez, el Doctor David Zayas y la Dra. Mayra Lugo. Los lectores: Dra. Joanny Mercado y la Dra. Lymaris Carrión. A ellos les doy las gracias por compartir conmigo su sabiduría y conocimientos.

A la facultad del Programa Doctoral de la Escuela Graduada de Administración de Empresas de la PUCPR., especialmente su Decano, Dr. Jaime Santiago Canet quien me motivo a realizar mis estudios doctorales. No puedo dejar sin darles mi sincero agradecimiento a todos mis compañeros de la PUCPR Recinto de Arecibo sobre todo al Rector, Dr. Edwin Hernández, quien siempre confió en mí y por animarme a no dejarme vencer. Mi amiga y colaboradora Carmen Rivera siempre utilizo de su tiempo libre para leer mis trabajos. A mis compañeros Decanos Dr. López y al Profesor Faría, quienes en los momentos de tensión también extendieron su mano. La Sra. Nora García con sus excelentes consejos y la amistad que nos une fue un fuerte pilar de gran valor. A mis compañeros del Doctorado por hacerme reír y por brindarme el mayor beneficio del doctorado, su amistad. Especialmente a Sandra y a Víctor, mis compañeros y aliados en este gran recorrido. Siempre seremos los tres mosqueteros.

A mis amigas del alma Mayra, Stephanie, Dora e Ivelisse, con quienes pude contar siempre y por sus palabras de aliento. Saben que las adoro con todo mi corazón. A todos ustedes muchas GRACIAS y que Dios los bendiga siempre.

TABLA DE CONTENIDO

	Página
Aprobación del Comité de Disertación.....	ii
Certificación de Autoría.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Reconocimientos.....	v
Tabla de contenido.....	vi
Lista de Tablas.....	ix
Lista de Figuras.....	xi
Lista de apéndices.....	xii
Sumario.....	xiii
Capítulo I: Introducción.....	1
Antecedentes.....	2
Propósito.....	6
Objetivos.....	6
Definición del problema.....	7
Planteamiento del Problema.....	8
Importancia del Problema.....	8
Justificación.....	8
Preguntas de investigación	9
Hipótesis.....	9
Variables.....	11
Marco conceptual.....	12
Definición de términos.....	20
Definiciones conceptuales.....	21
Definiciones operacionales.....	22

Delimitaciones del estudio.....	23
Capítulo II: Revisión de Literatura.....	24
Introducción.....	25
El Compromiso Organizacional.....	26
Satisfacción Laboral.....	37
Factores que incluyen en la Satisfacción y el Compromiso.....	43
Estudios sobre compromiso organizacional y satisfacción laboral.....	45
La Mujer Profesional.....	53
Capítulo III: Metodología.....	60
Introducción.....	60
Variables.....	63
Tipo y Diseño de investigación.....	64
Descripción de los participantes.....	64
Selección de la muestra.....	65
Instrumentos.....	66
Encuesta de satisfacción laboral.....	66
Escala de Compromiso Organizacional.....	67
Trabajo de campo.....	68
Análisis de los datos.....	69
Capítulo IV: Análisis, Hallazgos y Discusión.....	73
Introducción.....	73
Perfil de la población.....	74
Corroboración de las hipótesis de investigación.....	77
Hallazgos de las Escalas.....	92
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones y Estudios Futuros.....	96
Introducción.....	96
Conclusiones.....	100

Recomendaciones.....	106
Limitaciones de la investigación.....	108
Aportación profesional.....	108
Recomendaciones futuras investigaciones.....	109
Referencias.....	110

LISTA DE TABLAS

	Página
Tabla 1: Variables de la investigación.....	11
Tabla 2: Correlación o relación de objetivos, preguntas, hipótesis y estudio.....	19
Tabla 3: Variables de la investigación.....	63
Tabla 3.1: Correlación.....	70
Tabla 4.1: Perfil de las mujeres profesionales participantes del estudio.....	75
Tabla 4.2: Estadística descriptiva de su consideración de como la Espiritualidad influye en el compromiso.....	77
Tabla 4.3: Prueba de coeficiente de correlación de pearson para la primera hipótesis(H1).....	80
Tabla 4.4: Prueba de Anova para datos de la edad de las participantes para la segunda hipótesis (H2).....	82
Tabla 4.5: Prueba de Anova para datos de nivel educativo de las participantes para la segunda hipótesis (H2).....	82
Tabla 4.6: Prueba de Anova para datos de profesión de las participantes para la segunda hipótesis (H2).....	83
Tabla 4.7: Prueba de Anova para datos de años de servicios de las participantes para la segunda hipótesis (H2).....	83
Tabla 4.8: Prueba de Anova para datos de la edad de las participantes para la tercera hipótesis (H3).....	85
Tabla 4.9: Prueba de Anova para datos de nivel educativo de las participantes para la tercera hipótesis (H3).....	85
Tabla 4.10: Prueba de Anova para datos de profesión de las participantes	

para la tercera hipótesis (H3).....	85
Tabla 4.11: Prueba de Anova para datos de años de servicios de las participantes	
para la tercera hipótesis (H3).....	86
Tabla 4.12: Prueba de coeficiente de correlación de pearson	
para la cuarta hipótesis(H4).....	87
Tabla 4.13: Prueba de coeficiente de correlación de pearson	
para la quinta hipótesis(H5).....	89
Tabla 4.14: Prueba de coeficiente de correlación de pearson	
para la sexta hipótesis(H6).....	90
Tabla 4.15: Prueba de Anova de la relación de compromiso organizacional	
y el recinto al que pertenece las participantes.....	91
Tabla 4.16: Prueba de Anova de la relación de la satisfacción laboral	
y el recinto al que pertenece las participantes.....	92
Tabla 4.17: Prueba Post Hoc (Tuckey) de la relación de satisfacción laboral	
y la variable recinto al que pertenece las participantes.....	92
Tabla 4.18: Categorías de satisfacción laboral.....	95

LISTA DE FIGURAS

	Páginas
Figura 1: Marco conceptual.....	12
Figura 2: Marco conceptual-revisado.....	99

LISTA DE APÉNDICES

	Páginas
Apéndice A	Autorización para utilizar la Escala de Compromiso Organizacional.....
	118
Apéndice B	Autorización para utilizar la Encuesta de Satisfacción Laboral.....
	120
Apéndice C	Escala de Compromiso Organizacional.....
	122
Apéndice D	Encuesta de Satisfacción Laboral.....
	123
Apéndice E	Hoja de instrucciones y hoja de datos demográficos.....
	124
Apéndice F	Hoja de consentimiento.....
	128
Apéndice G	Autorizaciones de la PUCPR.....
	130
Apéndice H	Autorización de la JRI.....
	133
Apéndice I	Tablas de frecuencia de datos demográficos.....
	135
Apéndice J	Tablas descriptivas de las hipótesis de investigación.....
	138
Apéndice K	Tabla de Frecuencia de las preguntas de los cuestionarios.....
	142
Apéndice I	Certificación de edición.....
	161

SUMARIO

La participación de la mujer es parte esencial de la fuerza laboral de un país y sobre todo del mundo profesional. Por otro, lado contar con un profesional satisfecho y comprometido con la organización donde labora permite retener el conocimiento acumulado, tan importante en esta época de la sociedad del conocimiento (Varela, 2008). El propósito de esta investigación fue estudiar la relación entre el compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral mediante un estudio que tomó como población objetivo las mujeres profesionales en la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico (PUCPR). Este estudio consistió de una investigación cuantitativa en la cual se recolectaron datos para probar las hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para así establecer el patrón de comportamiento y probar las teorías. A su vez, tuvo un diseño de tipo exploratorio, descriptivo y correlacional. La investigadora seleccionó una muestra probabilística, mediante el muestreo simple al azar de la población. En una población de 387 profesionales, la muestra fue de 194, la cual se redondeó a 200 la cantidad de participantes del estudio. En este estudio se obtuvo una relación alta, significativa y positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en las mujeres profesionales de la PUCPR. Por otro lado, no se encontró una relación alta, positiva y significativa entre el compromiso organizacional con las variables demográficas edad, nivel educativo, profesión y años de servicios. Por último, se probó en el estudio que existe una relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional continuo y normativo.

Capítulo I

Introducción

Las organizaciones que logren un nivel de compromiso alto por parte de sus empleados se encaminarán hacia el logro de una ventaja competitiva de alto nivel (Porter, Steer y Mowday, 2005). Estas aseveraciones que provienen de investigaciones de finales de los años sesenta son las que han logrado atraer la atención de los académicos para estudiar el compromiso organizacional de los empleados (Gallardo, 2008). La teoría del comportamiento de la administración trajo una concepción distinta de la teoría administrativa: el enfoque de las ciencias de la conducta, la eliminación de abandonado de las posiciones normativas y prescriptivas de las teorías anteriores y la adopción de posiciones explicativas y descriptivas (Chiavenato, 2006). Hoy día se le ha conferido gran interés al énfasis en el estudio de las actitudes de las personas en sus lugares de trabajo ya que se han convertido en la piedra filosofal de la organización del siglo XXI (Gallardo, 2008).

Entre las actitudes que se deben estudiar en los empleados de las organizaciones se encuentran la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Hacerlo permitirá que el área encargada de los recursos humanos modifique políticas para mejorar el compromiso organizacional (Robbins y Judge, 2009). A su vez Robbins y Judge (2009) señalan que el conseguir que los empleados estén identificados e involucrados con la organización en la que trabajan resultará en una mayor probabilidad de que permanezcan en la misma. Las instituciones universitarias también constituyen organizaciones que deben velar porque sus empleados estén comprometidos a lograr las metas propuestas (Zamora, 2009).

Este estudio pretendió auscultar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en mujeres profesionales de una institución privada de Puerto Rico. Se seleccionó este tema en específico debido a que la mujer puertorriqueña ha contribuido con su esfuerzo y su trabajo al desarrollo económico y social de su país. Según Núñez (2005), mientras más tiempo transcurre, mayores son los logros alcanzados por la mujer en el campo laboral y más necesario realizar estudios diversos que incluyan las actitudes que son asumidas por los empleados en el mundo laboral. Hoy día las mujeres representan el 45 % de la fuerza trabajadora de Puerto Rico, lo que constituye un aumento de 14% con relación al 1970; es decir, un aumento de un 31% al día de hoy (Participación de la Mujer en la Fuerza laboral, 2011). La mujer de hoy se prepara mejor académicamente que el hombre, aunque esto no significa que tiene los mejores puestos ni tampoco los mejores salarios (Fausto, 2006). Para Gutiérrez, Concepción y García (2012) resulta relevante obtener información que ayude a comprender el comportamiento de la mujer en el mundo laboral.

Antecedentes

La Teoría del Comportamiento surge a finales de la década de 1940 con la redefinición total de conceptos administrativos. Al criticar las teorías anteriores, el conductismo en la administración no solamente reacomoda los enfoques anteriores, sino que amplía su contenido y diversifica su naturaleza (Chiavenato, 2006). La Teoría del Comportamiento de la administración se inició con Herbert Alexander Simón, Chester Barnard, Douglas McGregor, Rensis Likert y Chris Argyris, autores que brindaron grandes aportaciones a esta teoría (Chiavenato, 2006). Dentro del campo investigativo de la motivación humana sobresalen Abraham Maslow, Frederick Herzberg y David McClelland, quienes aportan las principales ideas de la Teoría de las Relaciones Humanas (Robbins y Judge, 2009).

Herzberg Maslow (Chiavenato, 2006) presentó una Teoría de la Motivación según la cual las necesidades humanas se encuentran organizadas y dispuestas en niveles, en una jerarquía de importancia y de influencia. Esa jerarquía de necesidades puede ser visualizada como una pirámide. En la base de la pirámide se encuentran las necesidades primarias y en la cima se encuentran las necesidades más adecuadas. Es en esta Teoría de las Relaciones Humanas que se comienza a tomar en consideración la satisfacción de las personas.

Frederick Herzberg (Chiavenato, 2006) formuló la Teoría de Dos Factores para explicar la conducta de las personas en situaciones laborales que puedan afectar su motivación. Para Herzberg existen dos factores que orientan la conducta de las personas:

- Factores higiénicos o factores extrínsecos, pues se encuentran en el ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones dentro de las cuales éstas desempeñan su trabajo. Los principales factores higiénicos son: sueldo, beneficios sociales, tipo de jefatura o supervisión que las personas reciben de sus superiores, condiciones físicas y ambientales de trabajo, políticas y directrices de la empresa, clima de relación dentro de la empresa y los empleados, reglamentos internos, etcétera.
- Factores motivacionales, o factores intrínsecos, que se relacionan con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que la persona ejecuta. Los factores motivacionales se encuentran bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Involucran sentimientos de crecimiento individual, reconocimiento profesional y autorrealización, y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

Los factores higiénicos y motivacionales son independientes y no se encuentran vinculados entre sí. Los factores responsables por la satisfacción profesional de las personas son totalmente

desligados y distintos de los factores responsables por la insatisfacción profesional. Lo opuesto a la satisfacción profesional no es la insatisfacción, sino la ausencia de satisfacción profesional.

De modo similar, También lo opuesto a la insatisfacción profesional es la ausencia de ésta, no la satisfacción. La Teoría de los dos factores de Herzberg presupone los siguientes aspectos (Robbins y Judge, 2009):

- La satisfacción en el cargo depende de los factores motivacionales o satisfactores; esto es, del contenido o actividades desafiantes y estimulantes del cargo desempeñado por la persona.
- La insatisfacción en el cargo depende de los factores higiénicos o no satisfactores; esto es, del ambiente de trabajo, salario, beneficios recibidos, supervisión, compañeros y contexto general que involucra el cargo ocupado.

Uno de los temas preferidos por los conductistas es el conflicto entre los objetivos que las organizaciones buscan alcanzar y los que de forma individual cada empleado pretende. En este campo sobresalen los estudios de Barnard, quien indica que el individuo debe ser eficaz y eficiente para lograr los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2006).

Para Chris Argyris existe un conflicto inevitable entre el individuo y la organización debido a la incompatibilidad entre lo que ambos consideran sus metas. (Chiavenato, 2006). En dicha teoría la organización formal hace exigencias a los empleados que son incongruentes con las necesidades de éstos empleados, razón por la cual surgen la frustración y el conflicto. La empresa típica confina a sus empleados a tareas mediocres en que existen poca oportunidad para la responsabilidad, la autoconfianza o la independencia. Además, las tareas se organizan para exigir el mínimo de las capacidades de las personas, para retirarles la responsabilidad por las decisiones a tomar y centralizarlas en su superior.

Existen unas teorías contemporáneas, no porque necesariamente se hayan desarrollado en épocas recientes, sino porque representan la realidad de la motivación y la satisfacción de los empleados (Robbins y Judge, 2009). Entre estas sobresale la de Clayton Alderfer que plantea que hay tres grupos de necesidades primarias: existencia, relaciones y crecimiento. El grupo de la existencia se ocupa de satisfacer los requerimientos básicos de la existencia material, incluyendo los renglones de Maslow; el segundo grupo es el de relaciones, que establece que las personas tienen deseos sociales y de status; y el tercer grupo agrupa la necesidad de crecimiento de las personas, como algo intrínseco a su desarrollo personal (Robbins y Judge, 2009). Esta teoría es más consistente con el conocimiento que tenemos de las diferencias individuales entre las personas.

Entre las teorías contemporáneas se encuentra la de la Teoría de las Necesidades de David McClelland que se enfoca en tres necesidades: realización, afiliación y poder. La necesidad de realización se define como el impulso de sobresalir, de tener logros en relación con un conjunto de normas; la necesidad de poder como la necesidad de hacer que otros se comporten de determinada manera; y, por último, la necesidad de afiliación como el deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas (Robbins y Judge, 2009).

Otra de las teorías del comportamiento organizacional contemporáneas es la Teoría de la Equidad que hace alusión a las variables de productividad, satisfacción, ausentismo y rotación. Sin embargo, su aportación más notable tal vez sea que propició la investigación acerca de la justicia organizacional, donde se observe que los empleados comparan el producto de su trabajo con el de otros, con el fin de eliminar cualquier inequidad (Wiley, 2010).

En la actualidad, una de las teorías del estudio del comportamiento humano que se ha aceptado más ampliamente es la Teoría de las Expectativas de Víctor Vroom (Robbins y Judge,

2009). Esta teoría se centra en las variables del desempeño, y ofrece una explicación aceptable de la productividad, el ausentismo y la rotación de los empleados (Wiley, L. 2010). La teoría de las expectativas se refiere a la probabilidad percibida por el individuo de que su esfuerzo le permitirá alcanzar un nivel de desempeño deseado y que, después del acto o de los hechos, se verán los resultados y la recompensa (Robbins y Judge, 2009).

Estas teorías del comportamiento organizacional enfocan investigaciones sobre las actitudes relacionadas con el trabajo (Robbins y Judge, 2009). Entre las actitudes estudiadas se encuentran la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, conceptos que se relacionarán en esta investigación.

Propósito

El Propósito de esta investigación fue estudiar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral. El estudio se realizó tomando como objetivo una población de mujeres profesionales en la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico (PUCPR).

Objetivos

Esta investigación tiene los siguientes objetivos de estudio:

1. Identificar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional que existe en las mujeres profesionales que laboran en la PUCPR.
2. Determinar si el compromiso organizacional está relacionado con la edad, el nivel educativo, la profesión y los años de servicio.
3. Determinar si la satisfacción laboral está relacionada con la edad, el nivel educativo, la profesión y los años de servicio.

4. Determinar la relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional afectivo que existe en las mujeres profesionales que laboran en la PUCPR.
5. Determinar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional continuo que existe en las mujeres profesionales que laboran en la PUCPR.
6. Determinar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional normativo que existe en las mujeres profesionales que laboran en la PUCPR.
7. Proveer información al investigador y a las instituciones educativas con respecto a la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en las mujeres profesionales que laboran en la PUCPR.

Definición del Problema

Teóricamente se ha comprobado que la participación de la mujer es parte esencial de la fuerza laboral y sobre todo del mundo profesional. Por otro lado, el tener un profesional satisfecho y comprometido con la organización permite retener el conocimiento acumulado que es tan importante en esta época de la sociedad del conocimiento (Varela, 2008). Los investigadores del comportamiento organizacional han señalado que el estudio del compromiso organizacional ayuda a las instituciones a mantener y a retener su capital humano (Meyer y Allen, 1990; Rodríguez, 2003, Medina, 2005 y Ariani, 2012). El estudiar la relación de la satisfacción laboral con el compromiso organizacional permite a los investigadores realizar recomendaciones a la dirección de los recursos humanos sobre cómo crear herramientas útiles para lograr que el personal se comprometa con los objetivos organizacionales. Este estudio constituirá una aportación a la creciente literatura de la mujer en el ambiente laboral y

ampliaría la información acerca del comportamiento de la mujer en el mundo organizacional. Además, servirá para ofrecer información y orientación a las instituciones educativas de nivel superior, en cuanto a las actitudes que permiten mayor satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Planteamiento del Problema

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en las mujeres profesionales?

Importancia del Problema

El ser humano ha sido el artífice fundamental de todas las innovaciones y modificaciones que hoy percibimos en nuestro entorno, pues busca siempre mejores condiciones de vida, un mayor desarrollo personal, una mayor sensación de felicidad y un nivel de vida más acorde con sus expectativas (Varela, 2008). Ya que los empleados constituyen el capital más importante para las organizaciones, éstas tienen que velar por que estos se sientan satisfechos, actitud que, a su vez, logrará el compromiso organizacional.

Justificación

La justificación de este estudio radicó en la importancia de conocer cómo el compromiso organizacional se afecta por la satisfacción laboral. El auscultar si existe relación significativa entre estas dos variables y las variables sociodemográficas permite obtener datos sumamente relevantes para el estudio del comportamiento de la mujer profesional. La falta de satisfacción laboral puede afectar grandemente la productividad de los profesionales ya que existe una correlación positiva entre la satisfacción y el compromiso organizacional (Fausto, 2006 y Zayas

2010). El logro del compromiso organizacional redunda en obtener un vínculo afectivo del empleado con la organización, condición que logra, a su vez, la consecución de los objetivos organizacionales (Sumintorn, 2011).

Preguntas de Investigación

La pregunta general es la siguiente:

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en las mujeres profesionales de la PUCPR?

Las preguntas específicas son cinco:

1. ¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional con las variables socio-demográficas (edad, nivel educativo, profesión y años de servicio)?
2. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral con las variables socio-demográficas (edad, nivel educativo profesión y años de servicio)?
3. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional afectivo en las mujeres profesionales de la PUCPR?
4. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional continuo en las mujeres profesionales de la PUCPR?
5. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional normativo en las mujeres profesionales de la PUCPR?

Hipótesis

H₀ No existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en las mujeres profesionales de la PUCPR.

H₁ Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en

las mujeres profesionales de la PUCPR.

- H₀ No existe relación entre el compromiso organizacional con las variables sociodemográficas (edad, nivel educativo, profesión y años de servicio).
- H₂ Existe relación entre compromiso organizacional con las variables sociodemográficas (edad, nivel educativo, profesión y años de servicio).
- H₀ No existe relación entre la satisfacción laboral con las variables sociodemográficas (edad, nivel educativo, profesión y años de servicio).
- H₃ Existe relación entre satisfacción laboral con las variables sociodemográficas (edad, nivel educativo, profesión y años de servicio).
- H₀ No existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional afectivo en las mujeres profesionales de la PUCPR.
- H₄ Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional afectivo en las mujeres profesionales de la PUCPR.
- H₀ No existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional continuo en las mujeres profesionales de la PUCPR.
- H₅ Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional continuo en las mujeres profesionales de la PUCPR.
- H₀ No existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional normativo en las mujeres profesionales de la PUCPR.
- H₆ Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional normativo en las mujeres profesionales de la PUCPR.

Variables

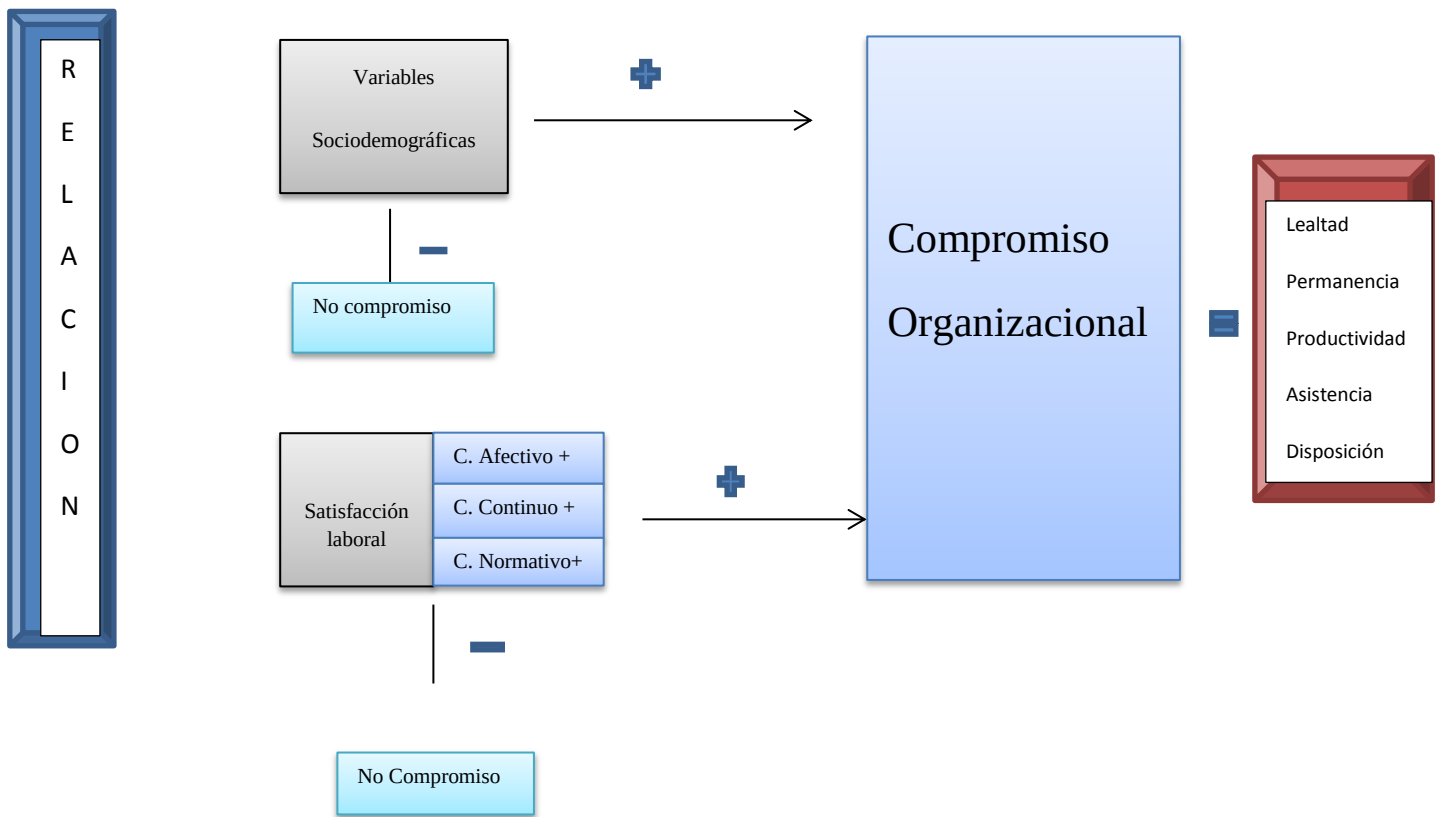
Sampieri, Fernández y Baptista (2010) definen variable como la propiedad que tiene una variación que puede medirse u observarse. El concepto variable se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto de la variable referida. Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables y forman parte de una hipótesis o una teoría (Sampieri, Fernández y Baptista, 2010).

Para probar las hipótesis es necesario clasificar el concepto variable en independientes y dependientes (Bernal, 2006). Las variables independientes son todo aquel aspecto, hecho, situación, rasgo, entre otros, que se considera como la causa en una relación entre variables. A las variables dependientes se le conoce como el resultado o el efecto producido por la acción de las variable independientes (Bernal, 2006). Las variables a utilizarse para esta investigación son las siguientes:

Tabla 1

Variables de la Investigación

Variables de la Investigación		
Variables	Dependiente	Independiente
Compromiso Organizacional	X	
Satisfacción Laboral		X
Edad		X
Nivel Educativo		X
Profesión		X
Años de Servicios		X

Figura 1: Marco Conceptual- Relación de variables**Marco Conceptual**

El marco conceptual de esta investigación estuvo enmarcado en los resultados de diferentes estudios realizados sobre el compromiso organizacional de Allen y Meyer (1990 y 1996); Meyer, Allen y Smith (1993) y Frutos (1998). Los hallazgos de estas investigaciones indican o proponen la necesidad de realizar estudios sobre el compromiso organizacional y su relación con varios factores del comportamiento humano, tal como la satisfacción laboral (Mowday, Steer y Porter 1982; Tett y Meyer, 1993). En esta investigación se tomaron los estudios de Allen y Meyer como base conceptual.

De acuerdo con Allen y Meyer (1990) el compromiso organizacional es el mejor predictor del desempeño y contribución del capital humano, pues es una respuesta más global y duradera a la organización como un todo, a la satisfacción en el puesto. Un empleado puede estar insatisfecho con un puesto determinado pero considerarlo una situación temporal lo que deriva en no sentirse insatisfecho con la organización como un todo. Pero cuando la insatisfacción se extiende a la organización, es probable que los empleados consideren la renuncia como respuesta.

El compromiso organizacional es, junto a liderazgo y motivación, uno de los conceptos en los que más se dificulta alcanzar una definición única entre los distintos autores y enfoques para que satisfaga tanto a académicos como a investigadores por igual (Macías, 2008). Probablemente la definición más popular es la que define al compromiso organizacional como la "fuerza relativa de la identificación y el involucramiento de un individuo con una determinada organización" (Mowday según citado en Macías, 2008). En 1985, Reichers (según citado en Macías, 2008) propuso una nueva perspectiva para la conceptualización del término "compromiso organizacional" llamada "compromisos múltiples". Bajo esta perspectiva se debe integrar la experiencia de compromiso que siente el individuo con los otros aspectos organizacionales que tradicionalmente se han asignado al concepto de compromiso.

De acuerdo a esta perspectiva, el compromiso organizacional puede ser entendido con mayor precisión si se incluye también en su definición "el conjunto de los múltiples compromisos que el individuo experimenta con relación a los diferentes grupos que integran una organización", tales como dueños, gerentes, supervisores, subalternos, sindicatos y clientes (Jaik, Tena y Villanueva, 2012).

Esta perspectiva de compromisos múltiples se fundamenta en tres teorías. La primera visualiza a las organizaciones como coaliciones de entidades, la segunda como grupos de referencia y la tercera como lugares donde los empleados desempeñan diferentes funciones dentro de una determinada organización (Mowday, 1998).

El origen del estudio del compromiso bajo el enfoque de comportamiento organizativo se puede ubicar principalmente en los trabajos de Porter y sus colegas donde definieron el compromiso organizacional como una fuerza relacionada a la identificación de un individuo con una determinada organización. (Porter, Steers, Mowday y Boulian, 1974). Según estos autores, con esta definición se debe enfatizar en tres ideas claves: primero, centrar el compromiso hacia la organización, definiendo organización como un lugar de empleo; en segundo lugar, demostrar el compromiso hacia la organización como una actitud de los empleados; y, en tercer lugar, que la idea intrínseca del compromiso tenía que significar algo más profundo e intenso que una simple lealtad pasiva. De aquí es que se parte para considerar el estudio del compromiso organizacional como un constructo multidimensional y para que se convierta en un enfoque primordial del estudio de comportamiento organizacional (Gallardo, 2008).

En este sentido Mowday (1998) afirmaba que el compromiso tenía varias dimensiones y que ello constituía un avance conceptual importante para la comprensión del constructo. La comunidad académica comienza a observar el estudio del compromiso organizacional como uno multidimensional a partir de los estudios de O'Reilly y Chatman (1986) y de Allen y Meyer (1990 y 1991).

O'Reilly y Chatman (1986) argumentaban que el compromiso refleja un vínculo psicológico que ata al individuo con la organización, pero que la naturaleza de este vínculo podía

variar. Afirmaban estos autores que el vínculo entre el empleado y la organización podía tomar tres formas, a las que llamaron; conformidad, identificación e interiorización. La conformidad se da cuando se adoptan actitudes y conductas para conseguir recompensas específicas. La identificación ocurre cuando los empleados sienten orgullo de ser parte de un grupo, respetando sus valores y logros, pero sin adoptarlos como si fueran propios. Por último, la interiorización se da cuando los valores del individuo y de la organización coinciden (O'Reilly y Chatman, 1986). Este enfoque sirvió para sensibilizar a los investigadores en cuanto al comportamiento organizacional relacionada a la naturaleza multidimensional del compromiso, pero su impacto en los estudios ha sido bien escaso (Gallardo, 2008). Esto es debido en gran medida a la dificultad de distinguir entre identificación e interiorización, lo que ha provocado que en los últimos estudios de O'Reilly y Chatman (1986) se hayan identificado estos dos factores como compromiso normativo.

El modelo de Allen y Meyer (1991) puntualizó que lo común entre las diversas definiciones del compromiso organizacional está en el hecho de visualizarlo como un estado psicológico que caracteriza la relación entre el empleado y la organización y que a su vez influye en la decisión de continuar en la organización. Es relevante que Meyer y Allen (1991) coincidían con O'Reilly y Chatman (1986) en que el compromiso era una naturaleza del estado psicológico del empleado y por eso también definieron varios componentes del compromiso organizacional. Fue para el 1984 que Allen y Meyer propusieron un modelo bidimensional para medir el compromiso organizacional, a través del cual distinguieron entre compromiso afectivo y compromiso de continuidad. (Frutos, 1998).

El compromiso afectivo fue definido como la adhesión emocional que los empleados sienten hacia la organización, caracterizada por su identificación e implicación con la

organización, así como también su deseo de permanecer en esta (Allen y Meyer, 1984). Al compromiso de continuidad lo definieron según el trabajo realizado en la década del 1960 por Becker, que asocia el costo personal de irse de una organización (Allen y Meyer, 1984).

En el 1990 Allen y Meyer añadieron una tercera dimensión a su modelo, la que nombraron como compromiso normativo. Este se define como el compromiso que crea un sentimiento de obligación de permanencia en la organización, es decir, la lealtad. Las tres dimensiones del modelo de Allen y Meyer representan tres maneras de estar unido a una organización (Bergman, 2006). Según Meyer y Allen (1997) mencionan, existen tres facetas motivacionales para el compromiso organizacional: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

- El compromiso afectivo es el grado en el cual un empleado desea permanecer en la organización, le importe la misma y esté dispuesto a realizar un esfuerzo por ella.
- El compromiso de continuidad es el grado en el que un empleado cree que debe permanecer en la organización debido al tiempo, el dinero y el esfuerzo que ha invertido en la misma, o a la dificultad que tendrá para encontrar otro empleo.
- El compromiso normativo es el grado en el cual un empleado se siente obligado con la organización y, como resultado de esta obligación, debe permanecer en ella.

Meyer y Allen (1984) enfatizaron que el compromiso afectivo (emocional) se logra cuando se satisfacen las necesidades individuales y se cubren las expectativas de los trabajadores. Entre sus hallazgos se encontró una correlación positiva entre la edad y el compromiso organizacional afectivo, es decir a mayor edad mayor compromiso (Meyer y Allen, 1984). Estos resultados han sido de gran importancia para los estudiosos del campo de

comportamiento organizacional, lo que ha llevado a realizar investigaciones sobre la relación de compromiso organizacional con varias actitudes de las personas, incluyendo satisfacción laboral.

Locke (1979) definió la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de cada persona (Mañas, 2007). Algunas definiciones más recientes indican que la satisfacción laboral se define como una orientación afectiva positiva hacia el trabajo (Mañas, 2007).

En el ámbito del campo de estudio de la satisfacción laboral se reconoce como pionero el trabajo de Robert Hoppock (Jaik, Tena y Villanueva, 2010). Posteriormente a su publicación adquirió importancia por considerar que la satisfacción laboral se constituye en uno de los productos más importantes del trabajo humano y porque siempre se le ha asociado al desempeño, al grado de llegarse a afirmar que un trabajador satisfecho tiende a mostrar un mejor desempeño (Barraza y Ortega según citado en Jaik, Tena y Villanueva, 2010). Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg en el 1959 (Chiavenato, 2006), llamada teoría de los dos factores de la satisfacción. Esta supone la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: las circunstancias personales que están referidas al interior del sujeto y sus interpretaciones personales y las circunstancias del trabajo, en el sentido más amplio, como son los beneficios, el reconocimiento, las políticas empresariales, el entorno físico y la seguridad.

Por otra parte, la teoría de intercambio social, que se basa en la idea de reciprocidad por medio de un mecanismo de transacción (dar y recibir), explica la importancia de la satisfacción laboral (Kassin, Fein y Markus, 2010). Es decir, los miembros de una organización se sentirán satisfechos con una distribución de retribuciones proporcional a la contribución que cada uno

haya hecho, lo que a su vez redundará en la satisfacción laboral (Kassin, Fein y Markus, 2010). Así mismo, Kassin, Fein y Markus (2010) señalan que el intercambio se explica en función del propio interés de las personas que trabajan en una organización, las cuales esperan obtener beneficios de la organización y excluyen que el intercambio pueda obedecer una norma social superior; por consiguiente, el intercambio puede mejorar ciertas actitudes de las personas en sus empleos.

Los estudios sobre satisfacción laboral indican que los empleados asisten a trabajar con ciertas necesidades, valores y expectativas. Si existe alguna discrepancia entre estas necesidades, valores y expectativas y la realidad del trabajo, los empleados se sentirán insatisfechos y menos motivados (Robbins y Judge, 2009). Es por esto que el compromiso organizacional ha sido asociado con el desempeño, la satisfacción laboral, el ausentismo y la moral (Mowday, Steer y Porter, 1982 y Meyer y Allen, 1991).

En los hallazgos de los primeros estudiosos del compromiso organizacional se encontró que existía una fuerte relación positiva entre compromiso afectivo y la satisfacción laboral (Mowday, Steer y Porter, 1982). Estos mismos autores señalaron que la satisfacción laboral también tiene relación positiva con el compromiso normativo, pero más débil. Tett y Meyer (1993) realizaron un estudio sobre la satisfacción laboral, compromiso organizacional y la intención de renunciar al empleo y encontraron que tanto la satisfacción laboral como el compromiso organizacional contribuyen con el proceso de renuncia del empleado.

La satisfacción laboral es uno de los tópicos más estudiados en el campo de la Psicología Industrial y el comportamiento organizacional ya que se ha encontrado que las personas que tienen actitudes positivas hacia el trabajo tienden a reflejar sentimientos positivos hacia su vida personal (Schultz, 1994 según citado en Rodríguez, 2003). Por otro lado, Robbins y Judge (2009)

señalan que si las organizaciones consiguen que los empleados estén identificados e involucrados con la organización en la que trabajan, mayores serán la probabilidad de que permanezcan en la misma; en otras palabras, que se sientan comprometidos con su organización.

Tabla 2

Correlación o Relación de Objetivos, Preguntas, Hipótesis y Estudios

Objetivos	Preguntas	Hipótesis	Estudio
1. Identificar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en las mujeres profesionales de la PUCPR.	1. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en las mujeres de la PUCPR?	H ₁ Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en las mujeres profesionales de la PUCPR.	Porter, Steers, Mowday y Boulian, 1974, Allen y Meyer, 1984., Medina, 2005., Ariani, 2012.
1. Determinar si el compromiso organizacional está relacionado con la edad, nivel educativo, profesión y años de servicio.	2. ¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional con las variables socio demográficas (edad, nivel educativo, profesión y años de servicio).	H ₂ Existe relación entre compromiso organizacional con las variables sociodemográficas (edad, nivel educativo, rango académico y años de servicio) en las mujeres profesionales de la PUCPR.	Allen y Meyer 1984., Rodríguez 2003; Velilla, 2005., Fausto 2006., Zayas, 2010.
3. Determinar si la satisfacción laboral está relacionado con la edad, nivel educativo, profesión y años de servicio.	¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional con las variables socio demográficas (edad, nivel educativo, profesión y años de servicio)?	H ₃ Existe relación entre compromiso organizacional con las variables sociodemográficas (edad, nivel educativo, rango académico y años de servicio) en las mujeres profesionales de la PUCPR.	Allen y Meyer 1984., Rodríguez 2003; Velilla, 2005., Fausto 2006., Zayas, 2010.

4. Determinar la relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional afectivo que existe en las mujeres profesionales que laboran en la PUCPR.	4. ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional afectivo en las mujeres profesionales de la PUCPR?	H ₄ Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional afectivo en las mujeres profesionales de la PUCPR.	Mowday, Steer, Porter, 1982., Ariani, 2012
5. Determinar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional continuo que existe en las mujeres profesionales que laboran en la PUCPR.	5. ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional continuo en las mujeres profesionales de la PUCPR?	H ₅ Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional continuo en las mujeres profesionales de la PUCPR.	Rodríguez, 2003., Medina, 2005., Díaz y Quijada, 2005., Fausto, 2006.
6. Determinar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional normativo que existe en las mujeres profesionales que laboran en la PUCPR.	6. ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional normativo en las mujeres profesionales de la PUCPR?	H ₆ Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional normativo en las mujeres profesionales de la PUCPR.	Rodríguez, 2003., Medina, 2005., Fausto, 2006., Maciar 2008.

Definición de Términos

Según señala Borsotti (2010), algunos conceptos están estrechamente ligados a objetos y a los hechos que representan. Es debido a ello que cuando se definen se busca asegurar que las personas que lleguen a realizar una investigación conozcan perfectamente el significado con el que se va a utilizar el término o concepto a través de toda la investigación. Una vez identificadas las variables objeto de estudio, es necesario conceptualizarlas y hacerlas operativas (Bernal, 2006).

Definiciones conceptuales

De acuerdo con Borsotti (2010), la definición conceptual es necesaria para unir el estudio a la teoría y las definiciones operacionales son esenciales para poder llevar a cabo cualquier investigación, ya que los datos deben ser recogidos en términos de hechos observables. Es decir, conceptualizar una variable quiere decir definirla, para clarificar qué se entiende por esta (Bernal, 2006).

1. Profesionales - empleados que tienen un conocimiento abarcador, usualmente adquirido a través de estudios prolongados de instrucción y de estudio intelectual especializado (Reglamento número 13 de la Junta de Salario Mínimo de Puerto Rico, 2005).
2. Satisfacción en el trabajo - una sensación positiva obtenida del trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características (Robbins y Judge, 2009).
3. Compromiso organizacional - grado en que en un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantener su relación con ésta (Robbins y Judge, 2009).
4. El compromiso afectivo - grado que mide cuánto un empleado desea permanecer en la organización, le importa la misma y está dispuesto a realizar un esfuerzo por ella (Meyer y Allen, 1997).
5. El compromiso de continuidad - el grado en el que un empleado cree que debe permanecer en la organización debido al tiempo, dinero y esfuerzo que ha invertido en la misma, o la dificultad que tendrá para encontrar otro empleo (Meyer y Allen, 1997).

6. El compromiso normativo - el grado en el cual un empleado se siente obligado con la organización y, como resultado de esta obligación, debe permanecer en ella (Meyer y Allen, 1997).

Definiciones Operacionales

Las definiciones operacionales que se utilizaron en los estudios constituyen un manual de instrucciones para el investigador. Una definición operacional asigna un significado a una construcción hipotética o variable, especificando las actividades u "operaciones" necesarias para medirla; son aquellas que indican que un cierto fenómeno existe, y lo hacen especificando de manera precisa en qué unidades puede ser medido dicho fenómeno (Borsotti, 2010). Una definición operacional de un concepto consiste en un enunciado de las operaciones necesarias para producir el fenómeno. Las definiciones operacionales establecen un puente entre los conceptos o construcciones hipotéticas y las observaciones, comportamientos y actividades reales (Borsotti, 2010).

1. Profesionales - puestos administrativos y ejecutivos de una organización.
2. Satisfacción Laboral - empleados que tienen una sensación de satisfacción positiva con su trabajo.
3. Compromiso Organizacional - empleados que tienen un deseo de permanecer y muestran lealtad por trabajar en una organización, consideran su empleo más que un simple contrato de trabajo.
4. El compromiso afectivo - el deseo intrínseco del empleado de permanecer en la organización, al encontrarse atado emocionalmente a su lugar de trabajo.

5. El compromiso continuo - la necesidad de permanecer en la organización por los beneficios y salarios que ha recibido.
6. Compromiso Normativo - la creencia de la lealtad a la organización por parte de los empleados por la percepción de reciprocidad.

Delimitaciones del Estudio

Para el análisis de los datos establecen las siguientes delimitaciones:

Geográficas:

La delimitación geográfica del estudio comprende las áreas norte, sur y oeste de Puerto Rico, ya que la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico tiene recintos en Ponce, Mayagüez y Arecibo.

De participantes:

1. Las mujeres profesionales de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico.
2. Las profesionales docentes y no docentes.

Capítulo II

Revisión de Literatura

Introducción

El comportamiento organizacional es parte de un campo de estudio que investiga el efecto que los empleados, los grupos y las estructuras administrativas tienen sobre el comportamiento formal e informal dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de éstas. (Robbins y Judge, 2009). El desempeño individual es fundamental para la eficiencia o total de la organización. Por lo tanto, entender el comportamiento individual es primordial para los administradores que trabajan con el comportamiento dentro de las organizaciones, puesto que este conocimiento será indispensable para mejorar la efectividad y eficiencia de éstas. (Robbins y Judge, 2009).

Nunca antes había sido tan importante para los gerentes entender el comportamiento organizacional como lo es actualmente (Robbins y Judge, 2009). En pocas palabras, el mundo corporativo de hoy está repleto de retos y oportunidades que deben enfrentar los administradores y principales gerenciales de las organizaciones, quienes se deben preocupar por observar cuál es el comportamiento de sus empleados. Muchos de estos retos que enfrentan los gerenciales están relacionados con las siguientes funciones: administrar una fuerza de trabajo diversa; mejorar la calidad y la productividad; estimular el cambio y la innovación; crear un ambiente de trabajo positivo y conocer las diferentes actitudes de los empleados (Robbins y Judge, 2009).

Las personas exhiben, por lo regular, una multiplicidad de actitudes en la vida diaria, pero los empleados tienen actitudes específicas que se relacionan con el trabajo, evaluando positiva o negativamente ciertos aspectos de su ambiente de trabajo (Ivancevich, Konopaske,

Matteson, 2010). Robbins y Judge (2009) señalan que entre las principales actitudes de los empleados que se deben estudiar están:

- Satisfacción en el trabajo - sensación positiva sobre el trabajo propio Una persona con nivel de satisfacción alto en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos.
- Involucramiento en el trabajo - grado en que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su desempeño percibido como beneficioso para ella.
- Compromiso organizacional - grado en que un empleado se identifica con una organización en particular, con las metas de ésta y con el deseo de desea mantener su relación laboral con ésta.

El compromiso con una organización supone tres actitudes: 1) una sensación de identificación con las metas de la organización; 2) una sensación de participación en las obligaciones organizacionales y 3) una sensación de lealtad hacia la organización. Las investigaciones demuestran que la ausencia de compromiso reduce la efectividad organizacional (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2010).

La satisfacción en el trabajo es como cualquier actitud, que se adquiere generalmente con el transcurso del tiempo, en la medida en que el empleado obtiene mayor información acerca del lugar de trabajo (Newstrom y Davis, 2006). También Newstrom y Davis (2006) señalan que el compromiso organizacional es el nivel en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Tanto la satisfacción laboral como el compromiso organizacional se pueden explicar a través de la Teoría de Intercambio Social, la cual intenta integrar fundamentos de la economía clásica en sus principios al sostener que en toda

interacción social hay un intercambio explícito e implícito de recompensas y costos. Las recompensas son los placeres, las satisfacciones y las gratificaciones de que disfruta la persona; mientras que los costos se refieren a cualquier placer que funciona para inhibir o frenar la ejecución de una secuencia conductual positiva hacia la organización (Díaz y Quijada, 2005).

Entre los estudios del comportamiento en las organizaciones se encuentran los que han comparado la relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral (Velilla, 2005; Fausto 2006 y Zayas 2010). Además, se ha demostrado que la falta de satisfacción laboral afecta el compromiso organizacional (Fausto, 2006). Este último concepto, el compromiso organizacional, es un vínculo entre el trabajador y su organización, una especie de constructo que ocupa un lugar importante en el estudio del comportamiento organizacional (Maldonado, Jiménez y Prieto, 2011). El logro del compromiso organizacional redunda en un vínculo afectivo del empleado con la organización, lo que, a su vez repercute en el logro de los objetivos de esta última, ya que a su vez logra sus objetivos (Sumintorn, 2011). Cuando se realizan investigaciones que estudian estas actitudes se les permite a las organizaciones conocer a sus empleados y delinear estrategias para lograr empleados comprometidos con su organización.

El Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional resulta en uno de los tópicos más desafiantes actualmente en los campos de la administración de empresas, del comportamiento organizacional y de los recursos humanos (Gallardo, 2008). Según Arias (2006) el compromiso organizacional se trata de un deber adquirido hacia una persona o una institución, pues lo considera más que un simple contrato de trabajo; es más bien hacer propios los objetivos de la organización. El que una persona se encuentre trabajando dentro de una organización no significa que se sienta comprometida con ésta; al contrario, puede que esté en total desacuerdo con esta y como

consecuencia esta falta de compromiso genera consecuencias negativas como ausentismo, estrés y hasta abandono del trabajo (Arias, 2006). Esto provoca que la organización tenga un incremento en sus costos y pérdida de productividad.

En la actualidad el compromiso de las personas con la organización constituye un activo importante para ésta, pues esto puede ser uno de los mecanismos que tiene la dirección de recursos humanos para analizar la lealtad y la vinculación de los empleados con su organización (Chiang, Núñez y Martín, 2010). Es por esto que es importante para las organizaciones conocer no solo el tipo, sino también el grado de compromiso de sus miembros (Hellriegel y Slocum, 2011). Esto es debido a que el compromiso organizacional se trata de un deber moral adquirido hacia una persona o una institución, lo que resulta en algo más que un simple contrato de trabajo pues es hacer propios los objetivos de la organización (Arias y Heredia, 2006).

Según Chiang, Núñez y Martín (2010) el compromiso laboral incluye al denominado involucramiento de los empleados, a la satisfacción y al entusiasmo por el trabajo. El concepto de compromiso laboral se identifica en las empresas como el vínculo de lealtad por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita. Esto conlleva que se vea el compromiso como un proceso de identificación y pertenencia acerca de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo (Chiang, Núñez y Martín, 2010). En el concepto de compromiso laboral se incluyen la aceptación de las metas de la organización, la disposición a realizar los esfuerzos por el bien de ésta y el deseo de mantenerse como miembro activo de la misma (Hellriegel y Slocum, 2011). Es por esto que varios autores concluyen que el compromiso es un concepto que manifiesta la buena disposición del empleado o trabajador hacia a su organización (Frutos, 1998; Robbins y Judge, 2009 y Martín, 2010).

Según Hellriegel y Slocum, (2011) el compromiso organizacional varía de una persona a otra, al igual que lo hace la satisfacción en el empleo. El compromiso inicial de los empleados de una organización están determinados en gran parte por las características individuales, como son como la personalidad y las actitudes (Robbins y Judge, 2009). Las experiencias en el trabajo también influyen en el comportamiento organizacional, pues factores como la remuneración, las relaciones con los supervisores y los compañeros, las condiciones laborales y las oportunidades de ascenso conducen también a la satisfacción del trabajo (Hellriegel y Slocum, 2011).

La revisión de la literatura mostró que se han adoptado tres perspectivas teóricas diferentes en la conceptualización del término compromiso organizacional (Meyer y Allen, 1990; Frutos, 1998; Robbins y Judge, 2009; Ivancevich, Konopaske, y Mattenson, 2010). La primera es la perspectiva de intercambio que sugiere que el compromiso organizacional es el resultado de una transacción de incentivos y contribuciones entre la organización y el empleado. De acuerdo con esta conceptualización, el individuo percibe los beneficios que recibe asociados con el trabajo, tales como el plan médico y el retiro, como incentivos para permanecer en la organización (Robbins y Judge, 2009).

La segunda es la perspectiva psicológica, que considera al compromiso con la organización como un componente de tres elementos (Barraza y Acosta, 2008; Hellriegel y Slocum, 2011):

- Identificación con las metas, objetivos y valores de la organización;
- Deseo de contribuir para que la organización alcance sus metas y objetivos
- Deseo de permanecer en la organización.

Desde esta perspectiva, el compromiso se define como el grado de identificación y entrega que el individuo experimenta en relación con la organización a la cual pertenece (Hellriegel y Slocum, 2011). El compromiso va más allá de la lealtad; es una actitud hacia el trabajo más amplia que la satisfacción porque aplica a toda la organización y no sólo al trabajo (Hellriegel y Slocum, 2011).

La tercera es la perspectiva de atribución que define el compromiso como una obligación que el empleado adquiere al realizar ciertos actos que son voluntarios, explícitos e irrevocables (Aamodt, 2010). En esta categoría se encuentra el compromiso organizacional que los funcionarios públicos asumen en los actos de toma de posesión de partidos que no son de su preferencia (Aamodt, 2010).

Estas tres perspectivas, desarrolladas a través de los años de investigación del compromiso organizacional son conceptualizadas de forma simultánea por el enfoque multidimensional de Meyer y Allen (1990). En este sentido, encontramos diferentes autores que defienden el enfoque multidimensional del compromiso organizacional (Ariani, 2012).

En 1960 Becker (Frutos 1998) definió el compromiso organizacional desde la teoría de intercambio social, como el vínculo que establece el individuo con su organización, resultado del fruto de las pequeñas inversiones realizadas a lo largo del tiempo. Según esta teoría, la persona continúa en la organización porque cambiar su situación laboral supondría sacrificar las inversiones realizadas. Esta es la faceta que se denomina hoy día como el compromiso continuo.

Por otro lado, se estudió la teoría del vínculo afectivo, que define el compromiso organizacional como una actitud que expresa el lazo emocional entre las personas y su organización (Porter, 1974). Esto supone que cuando el empleado está comprometido se identifica con los valores y las metas de la organización por lo que manifiesta un deseo de

continuar (Frutos y Barraza y Acosta, 2008). Esta es la faceta que se conoce como compromiso afectivo.

La tercera dimensión es compromiso normativo, que es el que logra un sentimiento de obligación moral de continuar en la organización a la cual se pertenece (Porter, Penley y Goul 1988, citado en De frutos, 1998). Es importante señalar que en esta faceta existe una obligación de lealtad.

Para Meyer y Allen (1991), el compromiso organizacional es el grado en que un individuo se identifica e involucra con una organización; es decir, es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión de continuar o abandonar la organización.

Según Meyer y Allen (1997), existen tres facetas motivacionales para el compromiso organizacional: el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo.

- El compromiso afectivo es el grado en el cual un empleado desea permanecer en la organización, le importa la misma y está dispuesto a realizar un esfuerzo por ella.
- El compromiso de continuidad es el grado en el que un empleado cree que debe permanecer en la organización debido al tiempo, al dinero y al esfuerzo que ha invertido en la misma, o a la dificultad que tendrá para encontrar otro empleo.
- El compromiso normativo es el grado en el cual un empleado se siente obligado con la organización y, como resultado de esta obligación, debe permanecer en ella.

Diferentes investigadores señalan que existen varias definiciones respecto al compromiso, sin embargo, los componentes que se consideran más generales son: el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo (Mañas, 2007; Sumintorn,

2011 y Wahyu, 2012). Estos componentes pueden tener origen en el deseo, en la necesidad o en el deber de permanecer en una institución, respectivamente.

Al compromiso afectivo Meyer y Allen (1991) lo describen como una orientación afectiva que sienten los empleados hacia la organización. Es la identificación de un individuo con una organización en particular y de su participación en la misma (Mowday, 1998). El componente afectivo se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización y por ende disfrutar de su permanencia en la organización (Savanevicienne y Stankeviciute, 2011). Los empleados que posean este tipo de compromiso están inclinados a trabajar para el beneficio de la organización (Ariani, 2012). Mowday, Porter y Steers (1982 según citado en Meyer y Allen, 1991) consideraron que el compromiso afectivo se compone de cuatro categorías:

1. Las características personales - son las características como la edad, género, educación y que se han visto relacionados con el compromiso.
2. Las características estructurales - son las que se asocian con las relaciones de empleado y supervisor, con la permanencia en el trabajo, y con la sensación de la importancia que se tiene dentro de la organización.
3. Las características relativas al trabajo - en estas se encuentra la participación en la toma de decisiones.
4. Las experiencias profesionales - es el acoplamiento de las experiencias profesionales y el compromiso afectivo.

El compromiso continuo es el grado en que un individuo percibe que debe permanecer en su organización. En el compromiso de continuación (necesidad) es muy posible encontrar una consistencia de los empleados respecto a las inversiones en tiempo y esfuerzo que se perderían

en el caso de dejar la organización; o sea, de los costos en los cuales se incurriría al abandonar el trabajo. Es aquí donde surge un beneficio asociado a continuar en el empleo (Meyer & Allen, 1991). Es en esta dimensión que el empleado entra en una faceta de cálculo de sus beneficios, como son el plan de retiro y aumentos por antigüedad, que al final son resultado de pertenecer a la organización (Shah y Sailhemon, 2012). Según señala Becker el compromiso continuo es el lazo entre el empleado y los beneficios económicos que ha obtenido a través de los años lo que hace que valore lo que perderían si dejaran la organización (1960 según citado en Meyer y Allen, 1991). El compromiso continuo, o calculado, es el segundo compromiso más estudiado por las organizaciones (Wallis, 2005).

El compromiso afectivo es caracterizado como deseos intrínsecos ya que se atribuye a factores intrínsecos del empleado y al fuerte deseo de permanecer en la organización. El compromiso continuo es caracterizado por deseos extrínsecos, por el hecho de que las personas permanecen comprometidas ya que se suponen ciertos beneficios a los que no se está dispuesto a sacrificar (Gallardo y Triadó, 2007). El compromiso afectivo es el que más ampliamente se ha estudiado (Mowday, Steers y Porter, 1979 según citado en Wallis, 2005).

Por último, el compromiso normativo se enfoca en la creencia de la lealtad a la organización por parte de los empleados por la recepción de reciprocidad (Díaz y Quijada, 2005). Este compromiso está sumamente influenciado por el precepto de las normas de la sociedad (pueden ser culturales o familiares) que implican que las personas deben estar unidas a sus organizaciones (Baotham, S., Hongkhuntod, W. & Rattanajun, S. (2010). Es el grado en que un individuo se siente comprometido moralmente a pertenecer a una organización (Frutos, 1997). En este compromiso se resalta la lealtad del empleado a la organización debido a los beneficios

que ha recibido de la misma y que, en muchos casos, se siente responsable de pagar (Mowday, 1998).

Estas tres dimensiones discutidas anteriormente son maneras diferentes del empleado estar unido a la organización. Se podría decir que las personas permanecen comprometidas con la organización porque quieren (afectivo), porque lo necesitan (continuo) o porque sienten que deben hacerlo (Gallardo y Triadó, 2007).

Meyer y Allen (1996) afirman que, en general, el compromiso organizacional refleja la relación del empleado con la organización, lo que incide en su decisión de continuar en esta. Los empleados comprometidos tienen más probabilidad de permanecer en la organización que los empleados no comprometidos (Muchinsky, 2008). Igualmente, quienes están comprometidos tienen menos probabilidad de renunciar y aceptar otros empleos. Además, los empleados comprometidos y muy especializados necesitan menos supervisión. (Ivacencevich, Konopaske y Matteson, 2010).

Luego de que Meyer y Allen discutieran la multidimensionalidad del compromiso organizacional, Morrow propuso, para el 1993, que un individuo puede estar comprometido con diferentes puntos focales en el trabajo: su puesto, la organización y la ocupación (según citado en Muchinsky, 2008). Es por esto que la identificación con el trabajo representa el punto focal del compromiso del empleado y la lealtad hacia su puesto. Por eso Meyer y Allen (1996) concluyeron que los empleados pueden sentir diferentes niveles de compromiso con las diversas identificaciones con el trabajo (puesto, organización y ocupación) y se debe tener un conocimiento de cómo esto afecta en cada organización.

Según Aamodt (2010) señala, uno de los factores que influye en los niveles de satisfacción y compromiso laboral es la disposición personal a estar satisfecho. Cuando los

empleados están insatisfechos o no comprometidos con la organización, es más probable que falten al trabajo o lo abandonen que los que están satisfechos o comprometidos.

Uno de los grandes retos que enfrentan actualmente las instituciones de educación superior es el de crear estrategias útiles para que los empleados docentes se comprometan con los objetivos organizacionales y se integren en los proyectos institucionales (Barraza y Acosta, 2008). El compromiso organizacional se reconoce en este sentido como una categoría emergente, cuyo estudio, necesariamente, tendrá repercusiones positivas en la práctica y el mejoramiento de las actitudes laborales. Desde este punto de vista, los docentes que estén plenamente identificados e involucrados con la organización en la cual trabajan, ya sea universidad o instituto tecnológico, tendrán mayores probabilidades de lograr un mejor desempeño laboral (Barraza y Acosta, 2008).

El compromiso con una organización supone tres actitudes: 1) una sensación de identificación con las metas de la organización; 2) una sensación de participación en las obligaciones organizacionales y 3) una sensación de lealtad hacia la organización. Las investigaciones demuestran que la ausencia de compromiso reduce la efectividad organizacional (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2010). Quienes están comprometidos tienen menos probabilidad de renunciar y aceptar otros empleos. Además, los empleados comprometidos y muy especializados necesitan menos supervisión. (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2010).

En una extensión del modelo de compromiso de tres componentes, Meyer y Allen (1996) opinaron que los individuos pueden comprometerse con entidades u objetos más que con las organizaciones. Se ha presentado que un individuo comprometido con la organización tenía menor probabilidad de abandonarla que alguien no comprometido. Por otro lado, Meyer y Allen introdujeron el concepto de compromiso con una ocupación como complemento al compromiso

organizacional (Landy y Conte, 2005). Encontraron que los tres fundamentos del compromiso organizacional pueden aplicarse a la noción de compromiso ocupacional.

Hellriegel y Slocum (2011) afirman que al igual que la satisfacción en el empleo, el compromiso organizacional varía de una persona a otra. El compromiso inicial de los empleados con una organización está determinado, en gran parte, por las características individuales (como son la personalidad y las actitudes) y luego por las experiencias en el trabajo. Con el tiempo, el compromiso organizacional tiende a fortalecerse por varias razones. Las personas establecen vínculos fuertes con la organización a través del tiempo y la antigüedad en el trabajo provoca muchas veces ventajas que crean actitudes positivas hacia éste. Por otro lado, las oportunidades de conseguir otro trabajo disminuyen con la edad, lo que provoca que los trabajadores se vinculen con más fuerza al empleo actual (Hellriegel y Slocum, 2011). Estas fuentes de compromiso son cónsonas con las dimensiones que presentan Meyer y Allen (1990, 1991) para explicar los términos de compromiso organizacional, que son parte del marco teórico de esta investigación.

Según Medina (2005) señala, algunos estudiosos del comportamiento organizacional argumentan que el compromiso no es tan importante debido a los dramáticos cambios económicos que han afectado la oferta de empleo puesto que se está reduciendo empleomanía constantemente. Pero, por otro lado, Medina (2005) argumenta que el reto actual de los gerenciales de recursos humanos es contar con herramientas útiles para lograr que el personal de sus organizaciones se comprometa con los objetivos de la organización. Robbins y Judge (2009) señalan que hoy día el estudio del compromiso organizacional redunda en un gran beneficio para las organizaciones.

Es al coincidir con estos supuestos que surgió el interés de realizar una investigación orientada a estudiar las características del compromiso organizacional y la satisfacción laboral en las mujeres profesionales que laboran en la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico, ya que esta población está compuesta del personal docente y no docente femenino de dicha institución.

En esta investigación se utilizó la Escala de Compromiso Organizacional desarrollada y validada por el Dr. Ernesto Rosario Hernández y la Dra. Lillian V. Rovira Millán (2012). Esta se basa en la definición de compromiso organizacional desarrollada por Meyer y Allen (1991), quienes la definen como un estado psicológico que se caracteriza por la relación del empleado con la organización y que tiene implicaciones en la decisión del empleado de continuar como miembro de la organización (Rosario y Rovira, 2012).

Según Rosario y Rovira (2012) los componentes que indica la literatura que subyacen al compromiso organizacional son: (1) compromiso afectivo, (2) compromiso necesario y (3) compromiso moral. Por lo tanto, los reactivos de la escala han sido redactados de forma tal que incluyan estos tres componentes del compromiso organizacional. Las tres dimensiones del compromiso organizacional para la Escala son definidos como (Rosario y Rovira, 2012):

1. Compromiso Afectivo = se refiere al apego emocional, a la identificación, al involucramiento y al sentido de pertenencia del empleado con la organización. Los empleados con un fuerte compromiso afectivo continúan en la organización porque así lo quieren.

2. Compromiso Necesario (continuidad) - se refiere a un conocimiento de los costos o pérdidas asociadas a la separación de la organización. Los empleados que tienen un vínculo primario con la organización, basado en un compromiso necesario, permanecen en la misma debido a que lo necesitan para subsistir.

3. Compromiso Moral (normativo) = este refleja un sentimiento de obligación moral y de lealtad hacia continuar formando parte de la organización. Los empleados con un alto nivel de compromiso moral sienten que deben permanecer en la organización porque es una obligación moral.

Es a través de la Escala de Compromiso Organizacional y de la teoría multidimensional de Meyer y Allen (1990) que surgió el interés en esta investigación de relacionar este concepto con la satisfacción laboral. Como indican Robbins y Judge (2009) parece haber una relación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, pero no demasiado. Por otro lado, existe evidencia para creer que el concepto de compromiso es menos importante para las empresas y trabajadores de lo que alguna vez fue. Esto es debido a que el contrato – no escrito - de lealtad que existía hace 30 años entre organización y empleado se ha vuelto obsoleto, ya que el concepto de que las personas permanezcan con una sola organización durante la mayor parte de su carrera es cada vez más remoto (Robbins y Judge, 2009).

Satisfacción laboral

Todos los conceptos relativos a la satisfacción de los empleados de una empresa, ya sea público o privado, ha sido objeto de investigación durante las dos últimas décadas (Santos, Godas, Lorenzo y Gómez, 2010). La evaluación de los factores que propician, inhiben, u optimizan esta satisfacción se ha convertido en fundamental puesto que lo que está en juego es el cumplimiento de objetivos o la disposición para asumir nuevos desafíos en tiempos de desarrollo estratégicos o de necesidad de mejorar los niveles de calidad (Baotham, Hongkhuntod y Rattanajun, 2010). Lock y Crawford (2001) señalan que la satisfacción hacia el trabajo es un antecedente del compromiso organizacional.

La satisfacción en el trabajo es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características (Robbins y Judge, 2009). Una persona con un nivel de satisfacción alto en el trabajo tiene sentimientos positivos hacia éste, en tanto que otra insatisfecha alberga sentimientos negativos. Newstrom y Davis, (2006) plantean que la satisfacción laboral es una parte de la satisfacción de la vida y el entorno de un empleado fuera del trabajo influye indirectamente en sus sentimientos en el trabajo.

El tema de la satisfacción laboral es de gran interés hoy día porque nos indican la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores. Hay evidencias contundentes que demuestran que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más, mientras que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años (Martín, 2008).

Desde el punto de vista de la psicología, el trabajo proporciona salud física y mental, entretenimiento, prestigio, contactos sociales y es fuente de realización personal (Gamero, 2003 según citado en Martín, 2008). Por esto, muchas veces la insatisfacción laboral tiene efectos nocivos en la productividad del individuo. Existen datos que muestran la importancia de los aspectos laborales en la salud física y mental de los trabajadores (Martín, 2008). Los trabajadores insatisfechos manifiestan con mayor frecuencia síntomas de ansiedad y depresión; se ausentan un gran número de días de trabajo y asisten, por lo general, más veces a consultas médicas (Martín, 2008).

En la actualidad no existe una definición unánimemente aceptada acerca del concepto de satisfacción laboral. Incluso, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación (Harpaz, 1983 según citado en Martín, 2008). La satisfacción en el trabajo es una actitud de la gente hacia su empleo y se deriva de la percepción

que tiene de sus labores y del grado de correspondencia entre el individuo y la organización (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2010).

Las teorías motivacionales, que se enfocan en los factores internos que determinan el comportamiento de las personas, son parte de los estudios de satisfacción laboral. En la Teoría de Maslow se presenta la jerarquía de las necesidades humanas, que son las fisiológicas, la salud y la seguridad, la pertenencia social y el amor, la estima y la autorrealización. (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2010). Son las necesidades de pertenencia y autorrealización las que marcan la necesidad de satisfacción. Como bien señala Maslow, una necesidad insatisfecha ocasiona frustración y desde la perspectiva de la administración, las necesidades insatisfechas son peligrosas porque pueden generar falta de compromiso organizacional (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2010).

Herzberg (1959) señala que existen factores de motivación intrínsecos del trabajo, vinculados directamente con la satisfacción laboral, tales como el trabajo mismo, los logros, el reconocimiento recibido por el desempeño, la responsabilidad y los ascensos. Los factores extrínsecos del trabajo, que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, están relacionados con la higiene, las políticas de organización, la supervisión, la disponibilidad de recursos, el salario y la seguridad (Chiavenato, 2006).

Aunque el estudio sistemático de la naturaleza y las causas de la satisfacción laboral no comienza hasta los años '30, ya anteriormente algunos autores habían estudiado diversas actitudes de los empleados ante distintos aspectos del trabajo. El problema de la reducción de la fatiga como causa de insatisfacción fue una de las actitudes estudiadas por Fayol y Taylor (Chiavenato, 2006). Consecuentemente, se investigaron cuestiones como las referentes a las horas de trabajo y a los descansos.

La teoría de las diferencias individuales postula que cierta variabilidad en la satisfacción laboral se debe a una tendencia personal del individuo, a través de diversas situaciones, a disfrutar lo que hace. Por lo tanto, cierto tipo de personas estará, por lo general, satisfechas y motivadas, sin importar el tipo de trabajo que realicen. Pero Aamodt (2010) señala que para que la teoría de diferencias individuales sea cierta, sería esencial que la satisfacción laboral fuera consistente a través del tiempo y de las situaciones. Las investigaciones parecen apoyar esta noción, ya que los resultados de meta-análisis indican que la correlación promedio entre los niveles de satisfacción laboral, medidos de tres años distintos es de .50 (Aamodt, 2010).

La teoría de intercambio social, que se basa en la idea de reciprocidad por medio de un mecanismo de transacción (dar y recibir), explica la importancia de la satisfacción laboral (Kassin, Fein y Markus, 2010). Es decir, los miembros de una organización se sentirán satisfechos con una distribución de retribuciones proporcional a la contribución que cada uno haya hecho y esto, a su vez, redundará en la satisfacción laboral (Kassin, Fein y Markus, 2010). Así mismo, Kassin, Fein y Markus (2010) indican que el intercambio se explica en función del propio interés de las personas que trabajan en una organización, las cuales esperan obtener beneficios de la organización y excluyen que el intercambio pueda obedecer una norma social superior, por consiguiente el intercambio puede mejorar ciertas actitudes de las personas en sus empleos.

Los empleados asisten a trabajar con ciertas necesidades, valores y expectativas. Si existe alguna discrepancia entre estas necesidades, valores y expectativas y la realidad del trabajo, los empleados se sentirán insatisfechos y menos motivados (Robbins y Judge, 2009). En una prueba de la teoría de la discrepancia realizada por Wanous, Poland, Permark y Davis (1992) se concluyó que cuando no se satisfacen las expectativas de un empleado, los resultados son una

menor satisfacción laboral ($r = -.39$), un menor compromiso organizacional ($r = -.39$) y más casos de renuncia ($r = .29$). Estos resultados resaltan la importancia de asegurarse de que los empleados tengan expectativas laborales realistas (según citado en Aamodt, 2010).

En 1974 Bruggeman y sus colaboradores propusieron una teoría de la satisfacción laboral (Landy y Conte, 2005) donde establecieron cuatro formas diferentes de satisfacción laboral y dos formas de insatisfacción laboral (Landy y Conte, 2005):

- Satisfacción progresiva - la persona se siente satisfecha con el trabajo.
- Satisfacción estable - la persona se siente satisfecha con el puesto, pero está motivada a mantener el nivel de aspiración y el estado placentero de satisfacción.
- Satisfacción conformista - la persona siente una satisfacción laboral que es indiferente a lo que sucede en el lugar de trabajo y a su vez disminuye el nivel de aspiración con el fin de adaptar los aspectos negativos de la situación laboral a un nivel inferior.
- Insatisfacción constructivista - la persona se siente insatisfecha con el trabajo.
- Insatisfacción fija - la persona se siente insatisfecha con el trabajo. Al mantener el nivel de aspiración, la persona no intenta dominar la situación con intentos de solución de problemas.
- Seudo-satisfacción - la persona se siente insatisfecha con el trabajo pero, al tener unas normas sociales fuertes, lidian con la situación laboral y logran una seudo-satisfacción.

Bussing y Bruggeman propusieron en la década de los ochenta que, más que tratar la insatisfacción y la satisfacción, se debe pensar en las diversas formas de cada una y evaluarlas para obtener información relevante para las organizaciones (Landy y Conte, 2005). Existen

otros autores que diferencian la satisfacción entre una satisfacción parcial por ciertos aspectos y la satisfacción total que no incluye ningún aspecto de insatisfacción (Landy y Conte, 2010).

Para medir satisfacción total es necesario medir la satisfacción con aspectos específicos del trabajo (Landy y Conte, 2010). El medir la satisfacción total le permite al investigador conseguir información más allá de elementos fortuitos. Las organizaciones deben preocuparse por conocer cuán satisfechos están sus empleados. Para medirlo, existen diferentes escalas, como la creada por Paul E. Spectro (1994).

La Encuesta de Satisfacción en el Trabajo, JSS, desarrollada por Paul Spectro (1994), es una escala para evaluar las actitudes de los empleados acerca del trabajo y de los aspectos de éste. Cada faceta es evaluada con cuatro puntos y una puntuación total se calcula a partir de todos los elementos. Un formato de calificación en escala sumatoria se utiliza con seis opciones por ítem, que van desde "muy en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo". Los reactivos se escribieron en ambas direcciones, la mitad de estos son inversos. A su vez, la encuesta tiene nueve facetas de satisfacción que son: pago, promoción, supervisión, beneficios marginales, las recompensas contingentes (recompensas basados en el desempeño), procedimientos de operación (normas y procedimientos requeridos), compañeros de trabajo, naturaleza del trabajo, y de Comunicación.

Las normas previstas para esta escala permiten que una amplia gama de organizaciones en el sector privado y público las utilicen (Spectro, 2007). Landy y Conte (2010) señalan que las escalas de satisfacción laboral deben medir tanto la satisfacción intrínseca como la extrínseca. La satisfacción intrínseca se relaciona con el trabajo que realizan los empleado, con aspectos que son centrales o intrínsecos a su trabajo; la satisfacción extrínseca se relaciona con

el hecho de si los empleados están satisfechos con aspectos extrínsecos, externos o con las tareas del puesto, como son el salario y los beneficios (Landy y Conte, 2010).

Según Díaz y Quijada (2005), un problema actual en las organizaciones es que los empleados ponen poco empeño en sus labores, al tener poco interés en su trabajo. La satisfacción laboral es la disposición psicológica que tiene el sujeto hacia su trabajo, la que provoca actitudes que están determinadas por diversos factores que deben ser estudiados pues tienen diversas consecuencias en la empresa. Su supervivencia depende directamente de la satisfacción de sus miembros pues cuando un empleado está insatisfecho, lo que produce o sirve es de mala calidad (Díaz y Quijada, 2005). Por lo tanto, la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes hacia el trabajo, que puede ser descrita como una disposición psicológica del sujeto hacia su empleo y esto supone un grupo de actitudes hacia distintos elementos del mismo (Díaz y Quijada, 2005).

Por otro lado Aamodt (2010) expone que la satisfacción laboral es una actitud que tiene alta correlación con el compromiso organizacional. Por otro lado, el investigador también señala que las organizaciones deben prestar importancia a la satisfacción y al compromiso de sus empleados (Aamodt, 2010). Esto reafirma la necesidad de realizar estudios sobre las actitudes de satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Factores que Influyen en la Satisfacción y el Compromiso

Cada persona es única en virtud de sus experiencias, características individuales, necesidades y formas de percibir el mundo y a los demás (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2010). Todo intento por entender por qué las personas se comportan como lo hacen sien las organizaciones requiere cierta comprensión de las diferencias individuales. Los factores

demográficos, como son la edad, la raza y el género influyen en las diferencias individuales (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2010). Estos factores ejercen un efecto en la personalidad y determinan algunos de los comportamientos que se manifiestan mediante la participación de las personas en las organizaciones (Robbins y Judge, 2009). Según Robbins y Judge (2009), existen ciertas características biográficas que ejercen un efecto en la personalidad:

- Edad - esta característica resulta importante por su relación con la productividad dado que se piensa que a mayor edad menor energía, pero se ha encontrado que las personas de edad madura son más estables.
- Género - las diferencias que se encuentran con respecto a las expectativas de hombres y mujeres son relativas; igualmente, el estilo de supervisión entre éstos es diferente.
- Estado Civil - según algunas investigaciones, los empleados casados tienen menos ausencias y están más satisfechos que los solteros, aunque tampoco es una característica que puede tomarse como determinante.
- Antigüedad - actualmente se pone mucha atención en el tiempo que ha durado determinado candidato a un puesto en sus empleos anteriores, y aunque esta característica tiene relación con aspectos de ausentismo, rotación y satisfacción en el puesto, no es determinante.

Las variables demográficas son parte de la naturaleza del comportamiento de los empleados dentro de una organización. Así lo reafirman Díaz y Quijada (2005) que señalan que los logros personales se entrecruzan con las exigencias y los logros organizacionales, manifestándose en la motivación, el desempeño, el compromiso y la satisfacción de los empleados. Se han utilizado diferentes escalas para medir el compromiso organizacional por los investigadores del comportamiento organizacional y, a su vez, lo han relacionado con variables

demográficas (Zayas, 2010 y Velilla, 2005). En el estudio de Zayas (2010) se encontró que no había diferencia significativa entre hombres y mujeres, la edad, el puesto que ocupaban los empleados y los años de servicio. Por otro lado, Velilla (2005) encontró diferencia entre género y años de servicio en relación a las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Estudios sobre compromiso organizacional y satisfacción laboral

Se han realizado investigaciones sobre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, en las dos vertientes, estudiando estas actitudes en conjunto y por separado, cada una individualmente. Entre los estudios del comportamiento en las organizaciones que se han comparado la relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral se encuentran los de Velilla (2005), Fausto (2006) y Zayas (2010). Además, se ha demostrado que la falta de satisfacción laboral afecta el compromiso organizacional (Fausto, 2006). El compromiso organizacional es un vínculo entre el trabajador y su organización, es un constructo que ocupa un lugar importante en el estudio del comportamiento organizacional (Maldonado, Jiménez y Prieto, 2011).

El logro del compromiso organizacional redundando en un vínculo afectivo del empleado con la organización y en el logro de los objetivos de esta última (Sumintorn, 2011). Una persona con un nivel de satisfacción alto en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de la organización en la que labora y por ende puede tener un alto compromiso afectivo (Robbins and Judge, 2009).

Para Aamodt (2010) estas dos actitudes son diferentes pero tienen una alta correlación y dan como resultado conductas similares de los empleados. Cooper-Hankim y Viswesvaran

(según citado en Aamodt, 2010) encontraron en sus estudios que los empleados satisfechos tienden a estar comprometidos con su organización. A su vez encontraron que los empleados comprometidos asisten al trabajo, hacen bien su trabajo y permanecen en la organización.

Aunque la relación entre la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, la asistencia, el desempeño, la impuntualidad y la rotación no son tan grandes como cabría esperar. Por ejemplo un empleado satisfecho podría querer renunciar a su empleo pero no lo hace porque no hay otros disponibles. De la misma manera, un empleado insatisfecho podría querer faltar al trabajo pero se da cuenta de que si lo hace, le descontarán los días que falte (Hellriegel y Slocum, 2011). Esto refleja en este caso que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional están más relacionados con un deseo de renunciar, faltar al trabajo o reducir el esfuerzo que a conductas reales.

En numerosos estudios en Estados Unidos, Europa y Asia han demostrado el impacto positivo que tiene el compromiso organizacional en el movimiento de los empleados, en la disciplina, en el ausentismo, en la resistencia, en el estrés, en la autoestima y en la resistencia al cambio (Wallis, 2005). En estos estudios también se demostró que la falta de compromiso organizacional en los empleados los motivó a buscar otros trabajos y a ausentismo (Wallis, 2005).

Según Shan, Isram y Salihmemon, (2012) las organizaciones necesitan alcanzar el compromiso de sus empleados para el mejoramiento de su eficiencia y eficacia. En un estudio realizado por estos autores acerca de los miembros de la facultad de una universidad pública de Pakistán, se investigó la relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Se utilizó la técnica estadística de correlación de Pearson que se aplicó para medir la relación de

satisfacción laboral y el compromiso organizacional y los resultados mostraron una relación positiva significativa entre estas variables (Shan, Isram y Salihmemon, 2012). Por otro lado, el estudio identificó que había un efecto negativo y significativo de compromiso afectivo con la satisfacción laboral del empleado. La investigación demostró un efecto positivo y significativo del compromiso normativo con la satisfacción laboral de los miembros de la facultad (Shan, Isram y Salihmemon, 2012). Estos resultados demostraron que la satisfacción de los empleados necesita ser mejorada si la gerencia quiere retenerlos en las organizaciones y esto, a su vez, acrecienta el compromiso con la organización (Shan, Isram y Salihmemon, 2012).

Un estudio realizado con empleados de manufactura en Indonesia examinó la relación entre el intercambio líder-miembro y su relación con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional (Ariani, 2012). Este estudio proporciona evidencia de que la satisfacción en el trabajo y la satisfacción con su carrera influyen al líder-miembro y la satisfacción influye en el compromiso efectivo (Ariani, 2012). La satisfacción en el trabajo no influye en el compromiso normativo directamente, pero la relación de satisfacción en el trabajo y el compromiso afectivo está mediada por el intercambio líder-miembro (Ariani, 2012).

La satisfacción laboral y el compromiso organizacional juegan un papel muy importante en las intenciones de los empleados de permanecer en su organización (Baotham, Hongkhuntod y Rattanajun, 2010). Esto promovió un estudio de investigación sobre la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional y las intenciones de rotación voluntaria de los trabajadores tailandeses en la Universidad de Tecnología de Rajamangala Isan en Tailandia (Baotham, Hongkhuntod y Rattanajun, 2010). En este estudio se confirmó que los empleados universitarios sienten una pobre satisfacción en el trabajo cuando los quieren incluir en un plan

de rotación y esto tiene un efecto negativo significativo en el compromiso organizacional (Baotham, Hongkhuntod y Rattanajun, 2010)

Por otro lado, Baotham, Hongkhuntod y Rattanajun (2010) encontraron en su estudio que la satisfacción laboral se correlaciona positivamente con el compromiso de la organización. Además, dado que el compromiso organizacional tarda más en desarrollarse y es más estable que la satisfacción en el trabajo, este estudio mostró que la satisfacción en el trabajo afecta directamente el compromiso de la organización. (Baotham, Hongkhuntod y Rattanajun, 2010). Esto coincide con lo presentado en un estudio realizado por Savaneviciene y Stankeviciute (2011) en Lituania, con empleados del sector de servicio, que arrojó que los empleados satisfechos con su trabajo están grandemente comprometidos con su organización. También, en la investigación de Mañas (2007) se encontró una estrecha relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral.

En un estudio realizado en una empresa manufacturera en México se observó que existe una relación moderada positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, dato que llevó a aceptar su hipótesis de investigación (Díaz y Quijada, 2005). En cuanto al compromiso organizacional de continuación se manifiesta de manera positiva en los empleados; esto quiere decir que permanecen dentro de la empresa porque perciben que han invertido mucho en ellos, tanto en esfuerzo como en tiempo (Díaz y Quijada, 2005). Esto coincide con Meyer y Allen, (1991) que señalan que el compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y la organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión de continuar en la organización o dejarla.

Díaz y Quijada (2005) no encontraron que el compromiso afectivo presentara una tendencia clara, es decir, positiva o negativa, hacia este estilo de compromiso. Pero si percibieron que la empresa satisface algunas de sus necesidades y expectativas, creando así un lazo afectivo entre el empleado y la organización. En relación al compromiso normativo, los empleados no manifestaron una tendencia positiva o negativa hacia la creencia de lealtad que deberían de tener con la empresa (Díaz y Quijada, 2005). En la investigación de Díaz y Quijada (2005) se buscó saber qué factores influyen en el comportamiento que tienen los empleados dentro de la organización. Identificaron que el contexto donde se desempeñan crea un lazo afectivo y el compromiso afectivo está influenciado por el trabajo que realizan los empleados y la satisfacción que éste le proporciona. Por último, en este estudio se concluyó que si aumenta la satisfacción laboral de un empleado también aumentará el compromiso organizacional (Díaz y Quijada, 2005). Se ha comprobado que la satisfacción en el trabajo se relaciona con variables como el movimiento voluntario del empleado, la edad, la ocupación, el ausentismo y otras variables del ambiente de trabajo (Fausto, 2006).

Por otro lado, en los estudios de Fausto (2006) realizados en Puerto Rico no se encontró relación alguna entre años de servicios y la satisfacción en el trabajo; en cambio, sí hubo relación entre satisfacción y preparación académica. Además, menciona que hay factores que repercuten en la satisfacción o insatisfacción del trabajo y entre estos factores se encuentran la edad, el género, la salud, la antigüedad y las relaciones familiares (Fausto, 2006). En el estudio de Zayas en Puerto Rico (2010) se encontró que no había diferencia significativa entre hombres y mujeres y la edad, puesto que ocupaban y años de servicios.

En un estudio realizado sobre el compromiso organizacional del personal docente y administrativo de una universidad pública de Baja California se encontró que el compromiso de

los empleados con la organización es bueno; además reveló que existen diferencias significativas entre el compromiso de los docentes y el compromiso de los empleados administrativos (Maldonado, Guillén y Carranza, 2011). Por otro lado, Zamora (2009) encontró que los profesores más comprometidos son los que tienen mayor edad, mayor antigüedad y más años de servicios. Estos resultados son cónsonos con el estudio de Gutiérrez, Concepción y García (2012) que identificaron que los empleados que tienen más alto nivel de compromiso normativo son los que tienen más de 20 años en la organización. Los hallazgos de Maldonado, Guillén y Carranza (2011) reconocen que tanto los empleados administrativos como los docentes tienen una identificación psicológica fuerte con la universidad pública para la cual laboran y se sienten satisfechos de pertenecer a la misma.

En el estudio de Jaik, Tena y Villanueva (2010) realizado en México sobre la satisfacción laboral y compromiso institucional de docentes de postgrados se observó que la media más alta está relacionada al compromiso institucional y asociada al compromiso de trabajar con calidad, con el gusto por el trabajo que realizan en la institución, y con el orgullo que sienten de pertenecer a su institución. A su vez, encontraron que las medias más bajas pertenecen a la satisfacción laboral y corresponden a la ventilación del espacio físico donde laboran, a la forma de supervisión de los directivos y a la remuneración económica que perciben (Jaik, Tena y Villanueva, 2010). Por último, estos investigadores observaron una relación poco clara e inconsistente entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral en relación con las variables sociodemográficas, por lo que recomendaron necesario continuar la investigación al respecto.

En España se realizó un estudio exploratorio sobre el compromiso organizacional de personal docente de Canatlán (Macías, 2008). En este se observó que los docentes de la ciudad

de Canatlán presentan un fuerte compromiso organizacional en su dimensión afectiva. El indicador empírico de la dimensión afectiva del compromiso organizacional que se presenta con menor intensidad es el siguiente: No me siento emocionalmente unido a esta institución. La dimensión calculada del compromiso organizacional reporta que los docentes de la ciudad de Canatlán presentan un moderado compromiso organizacional en su dimensión calculada. La dimensión normativa del compromiso organizacional reporta que los docentes de la ciudad de Canatlán presentan un moderado compromiso organizacional en su dimensión normativa (Macías, 2008). Por último, el estudio de Macías (2008) señaló que las variables género y nivel educativo tienen relación con el compromiso organizacional. Por otro lado, un estudio realizado en Puerto Rico por Rodríguez (2003) encontró que entre mayor edad más positiva la relación con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. En este estudio se identificó que existe una relación significativa entre compromiso organizacional y la satisfacción actual en el trabajo (Rodríguez, 2003).

En otro estudio realizado en la Universidad de Huelva de España con personas que pertenecían al personal administrativo y de servicios se observó que las mujeres manifiestan un mayor grado de satisfacción que los hombres (Martín, 2008). Encontraron que el grupo de edad con mayor satisfacción es el mayor de 45 años y los menos satisfechos fueron los grupos de menos de 35 años. Se reflejó que los trabajadores de más de 8 años de antigüedad se muestran más satisfechos que los que llevan menos años (Martín, 2008). Es decir, la investigación de Martín (2008) señala que en términos generales, la muestra del personal administrativo y de servicios se encuentra satisfecho con sus compañeros de trabajo, con el horario de trabajo, con la estabilidad laboral y con la libertad de procedimiento que se le ofrece para llevar a cabo su trabajo de la forma que es más efectiva.

En una investigación realizada con profesionales que son exalumnos de la Universidad Autónoma de Madrid se reflejó que el constructo general del compromiso está formado fundamentalmente por indicadores de carácter afectivo y normativo y, en menor medida, por los aspectos calculados (Frutos, Ruíz y San Martín, 1998). También, Frutos, Ruíz y San Martín (1998) observaron que hay una relación alta entre el compromiso afectivo y el compromiso normativo.

En la investigación de Medina (2005) sobre *El Impacto de la Satisfacción laboral y el Compromiso Organizacional en la Retención de Empleo de los Gerentes de Farmacéuticas y Electrónicos en Puerto Rico* se observó que niveles altos de compromiso con el trabajo están relacionados con pocas ausencias y una tasa baja de renunciaciones. También en esta se confirmó que el apoyo organizacional está relacionado con el compromiso organizacional y con la satisfacción laboral. Fausto (2006) observó que existe diferencia estadísticamente significativa entre el compromiso organizacional en general y la preparación académica entre maestros que poseen bachillerato y doctorado. Por último, encontró que las características demográficas más relacionadas con la satisfacción laboral eran la edad y el nivel educativo y que a mayor antigüedad, mayor satisfacción (Fausto, 2006).

Los autores mencionados en la revisión de literatura reafirman en sus recomendaciones y conclusiones que era necesario realizar más estudios sobre la relación del compromiso organizacional y la satisfacción laboral (Wallis, 2005; Mañas, 2007; Macías, 2008; Jaik, Tena y Villanueva, 2010; Baotham, Hongkhuntod y Rattanajun, 2010). Además, Macías (2008) cree necesario realizar más estudios acerca del nivel de educación superior y Sumintorn (2011) recomienda realizar estudios sobre las actitudes estudiadas para beneficio de las organizaciones.

La Mujer Profesional

Luego de la ocupación norteamericana en la Isla Puerto Rico se adelantó a otros países latinoamericanos en la incorporación de las mujeres en los procesos sociales y económicos. Aunque continuó el predominio de los hombres en el trabajo definido como diestro, se amplió la demanda de los trabajos de las mujeres en empleos como la industria de la aguja (Martínez y Tamargo, 2003). Estos investigadores también señalan que durante la Gran Depresión, con el Nuevo Tratado, se ampliaron las oportunidades de empleo para mujeres de los sectores medios y altos, que se colocaron como maestras, enfermeras y trabajadoras sociales. Además, también se amplió el sector de colocación de la mujer en trabajos relacionados al campo de la medicina y de otras profesionales llamadas liberales, así como en puestos ligados a las oficinas y al comercio. Por otro lado, Picó (1980) argumentó que para la década de los treinta la tasa de empleo de las mujeres ascendía a una cuarta parte de esta población (según citado en Martínez y Tamargo, 2003).

Para el 1970, el 36 por ciento de las mujeres ocupaban plazas pertenecientes a trabajos profesionales y de oficina; y el 27 por ciento eran operarias y costureras. Las mujeres en puestos gerenciales y administrativos representaban solamente el 6 por ciento del empleo femenino para ese año (Participación de la Mujer en la fuerza laboral, 2011). Transcurridos 40 años, la mujer ha aumentado su participación en las ocupaciones profesionales y de oficina, pues más de la mitad de los puestos son ocupadas por ellas. En el Censo de 2010, se estimó que el número de mujeres empleadas en ocupaciones profesionales y de oficina es de 149,000 y 146,000 respectivamente. Estos grupos ocupacionales representan hoy el 58 por ciento del empleo de la mujer (Participación de la Mujer en la fuerza laboral, 2011). Hoy día la mujer posee mejor

preparación académica que el hombre, aunque esto no significa que tiene los mejores puestos ni tampoco la mejor remuneración (Fausto, 2006).

Aunque la mujer ocupa más puestos profesionales que los hombres y está mejor preparada académicamente, tiene menos participación que ellos en las ocupaciones directivas, ejecutivas y administrativas: los hombres 56 por ciento y las mujeres 44 por ciento (Participación de la Mujer en la fuerza laboral, 2011). El estimado de mujeres en puestos gerenciales y administrativos en el 2010 es de 57,000, lo que representa el 11 por ciento del empleo femenino (Participación de la Mujer en la fuerza laboral, 2011).

La mujer puertorriqueña ha contribuido con su esfuerzo y trabajo al desarrollo económico y social de Puerto Rico. A medida que el tiempo avanza, mayores son los logros alcanzados por la mujer en el mercado de trabajo. Durante las últimas décadas el incremento de la mujer en la fuerza trabajadora, en todos los niveles, ha sido notable y la figura femenina se destaca en todos los renglones de la sociedad (Morales, 2006). En el 2010, las mujeres representaron el 45 por ciento de la fuerza trabajadora de Puerto Rico, lo que constituye un aumento de 14 por ciento con relación al 1970. (Participación de la Mujer en la fuerza laboral, 2011).

La inclusión de la mujeres en la fuerza de trabajo remunerada se denominó la revolución social básica de nuestros tiempo (Calhoun, Light y Keller, 2000). El número de mujeres norteamericanas que trabajan fuera de su casa ha ido creciendo desde principios del siglo XX, pero en los últimos años ha ido en franco ascenso. El mayor cambio se ha producido entre las mujeres blancas de clase media, al igual que ha resultado en un número sustancial de mujeres negras y de otras minorías. La participación de la mujer en la fuerza trabajadoras se debe a que los puestos cubiertos por hombres se han expandido.

A través de los años, se ha visto cómo las mujeres han ocupado altas posiciones en niveles profesionales, y han llegado a administrar grandes organizaciones. Además, han logrado una participación más activa en la economía de Puerto Rico. (Romero, 2012). Del total de las personas empleadas en el año 2011, el 47 por ciento fueron mujeres, esto demuestra que la mujer puertorriqueña ha contribuido al desarrollo económico y social de la Isla, logrando posicionarse en un sitio muy importante en la fuerza trabajadora (Romero, 2012).

Se ha planteado que el aumento en la tasa de empleo de las mujeres se debe al alza en sus niveles de escolaridad y su acceso a otras ocupaciones, propiciados ambos por el desarrollo propio. Esto podría ocasionar que se mejoraran sus salarios y sus condiciones de trabajo en comparación con los hombres (Lim, como señala Martínez y Tamargo, 2003). Indican a su vez Martínez y Tamargo (2003) que es importante analizar cómo se desarrolla el incremento en la escolaridad de las mujeres y su integración ascendiente a carreras y ocupaciones a través de toda la estructura de empleo, incluso en puestos en los que había predominio masculino.

Las mujeres han ocupado altas posiciones profesionales, llegando a liderar en parte el mercado laboral, y las instituciones educativas no son excepción (Romero, 2012). Por otro lado, Fausto (2006) señala que hoy día la mujer posee mejor preparación académica que el hombre, lo que las clasifica en una población altamente profesional (Fausto, 2006). La preparación académica ha sido un factor determinante para que la mujer de hoy haya conseguido ocupar un lugar importante en la sociedad. La correlación estrecha entre el estudio y el trabajo ha sido un factor indispensable para la integración creciente y firme de la mujer en la fuerza trabajadora asalariada, situación que mejora progresivamente (Núñez, 2005).

Según los hallazgos del estudio de Morales (2006), hoy día la mujer posee mejor preparación académica que el hombre, aunque esto no significa que ocupa los mejores puestos ni tampoco que obtenga los mejores salarios. Además, Fausto (2006) observó en su estudio que existe diferencia estadísticamente significativa en relación al compromiso organizacional en general y la preparación académica. Es decir, la mujer ha logrado situarse en la fuerza trabajadora pero su compromiso puede depender de su preparación académica (Fausto, 2006). Por tal razón, resulta relevante poder obtener información que ayude a comprender el comportamiento de la mujer profesional en el mundo organizacional. A su vez es importante conocer la relación entre comportamiento organizacional y satisfacción laboral, ya que Morales (2006) observó en su estudio que es sumamente importante que la mujer sienta satisfacción por su trabajo para el logro de los objetivos de la empresa. En los hallazgos identificó los siguientes factores como relevantes para que la mujer logre la satisfacción en el trabajo (Morales, 2006):

- Tener accesibilidad a información relevante de la empresa en que trabaja.
- Tener la oportunidad de tomar decisiones.
- Mantener una buena comunicación con la alta gerencia y los asociados.
- Contar con supervisores con conocimiento y experiencia.

Al ser la participación de la mujer parte importante de la fuerza laboral del país y del mundo, se plantea la necesidad de investigar la relación entre su satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Esto sería una gran aportación al estudio del comportamiento organizacional y a la creciente literatura de la mujer ya que durante las últimas décadas el incremento de la mujer en la fuerza trabajadora, en todos los niveles, ha sido notable. La figura de la mujer se destaca en todos los renglones de la sociedad (Morales, 2006). Nuñez (2005) recomienda en su estudio que en futuras investigaciones se deben considerar estudios sobre

mujeres profesionales y que se evalué la relación de variables de estudio con preparación académica, puesto y salario.

El término profesional es utilizado en puestos administrativos y ejecutivos en las organizaciones. Las leyes de Puerto Rico han definido dicho término para centrarlo en puestos exentos. En el Artículo 8 de la Ley Número 18 y de la Ley Número 379, se define al profesional como todo empleado (Reglamento 13. 2005):

- Que reciba una compensación a base de salario u honorarios no menor de \$455.00 semanales, excluyendo el de alimentos.
Cuya función primordial sea el desempeño de trabajo que:
- Requiere conocimiento avanzado, predominantemente intelectuales, y que incluya el constante ejercicio de discreción y juicio independiente. Un empleado que realiza trabajo que requiere conocimientos avanzados generalmente utiliza ese conocimiento para analizar e interpretar hechos o circunstancias.
- Que los conocimientos avanzados sean en un campo científico o de erudición, por ejemplo la enseñanza.
- Que los conocimientos avanzados sean adquiridos a través de estudios prolongados de instrucción y de estudio intelectual especializado. Por ello, esta excepción generalmente aplica a los profesionales que requieren unos conocimientos académicos particulares para poder ejercer la profesión.

En el reglamento número 13 (2005) de la Junta de Salario Mínimo de Puerto Rico se reafirma que los empleados administrativos académicos se consideran exentos si:

- Reciben una compensación equivalente al salario básico inicial de los profesores en su lugar de empleo.
- Su función primordial es realizar tareas directamente relacionadas al adiestramiento o a la instrucción académica en una institución educativa o un departamento o subdivisión de ésta.

La población utilizada en este estudio cumple con las descripciones de profesionales antes mencionadas. La definición que se utilizó para definir profesional por la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico es la de la agencia “Equal Employment Opportunity” (2007) que expone que la mayoría de los puestos de trabajo en esta categoría requieren licenciatura y posgrado, y/o certificación profesional. En algunos casos, la experiencia comparable puede establecer la calificación de una persona. Ejemplos de este tipo de posiciones son: contadores y auditores, pilotos de avión e ingenieros de vuelo, arquitectos, artistas, programadores informáticos, químicos, diseñadores, especialistas en dietética, editores, ingenieros, abogados, bibliotecarios, matemáticos, científico, los científicos naturales, enfermeras, científicos físicos, médicos y cirujanos, científicos sociales, maestros e inspectores.

La población de este estudio estuvo constituida por las mujeres profesionales de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico, en sus recintos de Arecibo, Mayagüez y Ponce. La población que se clasificará como profesionales son las mujeres profesionales docentes y mujeres profesionales no docentes según clasificadas en el Plan de Acción Afirmativa de las mujeres de la PUCPR (2011-2012). Esta población está compuesta de un universo de 387 empleadas entre los tres recintos. De estas 387 empleadas, 325 son facultad profesional y 62 son profesionales no consideradas como facultad (Plan de Acción Afirmativa de la PUCPR, 2011-2012). Entre las plazas clasificadas en profesionales docentes se encuentran:

Conferenciantes, Instructores, Catedráticas, Consejeras Profesionales, Coordinadores de Programas Académicos, Directores y otros. Entre los profesionales no docentes se encuentran Bibliotecarios, Auditores, Estadísticos, Contadores, Enfermeras, Analistas y otros (Plan de Acción Afirmativa de la PUCPR, 2011-2012).

Capítulo III

Metodología

Introducción

Existen diferentes tipos de investigación y es necesario conocer sus características para poder decidir cuál es la que mejor se ajusta al tipo de estudio que va a realizarse (Bernal, 2006). La selección del tipo de investigación que se escoja dependerá, en gran medida, del objetivo del estudio, del problema de investigación y de las hipótesis que se formulen en el trabajo a realizarse (Bernal, 2006). De acuerdo a lo anterior, este estudio tendrá un diseño exploratorio, descriptivo y correlacional. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), algunas veces una investigación puede caracterizarse como exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa y no situarse únicamente como tal. Ellos establecen que un estudio puede ser, en su esencia, exploratorio y contener elementos descriptivos; o bien, un estudio correlacional incluirá elementos descriptivos., s Los estudios exploratorios identifican conceptos o variables para establecer prioridades para investigaciones futuras o sugerir afirmaciones y postulados (Hernández, Fernández y Baptista, 2010),

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Los estudios descriptivos únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o en conjunto sobre los conceptos o las variables a las que se refieren; su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas (Hernández, Fernández y Baptista ,2010). Las investigaciones descriptivas se sustentan, principalmente, en técnicas, tales como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental (Bernal, 2006).

Los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación y asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Este tipo de estudios tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables, en un contexto en particular. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Un punto importante respecto a las investigaciones correlacionales es que examinan relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra (Bernal, 2006).

El tema de esta investigación se centró en la relación entre el compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral en las mujeres profesionales en una universidad privadas de Puerto Rico. El tema permite plantear el siguiente problema: ¿cuán satisfechos están los empleados hoy día, condición que les permita sentirse comprometidos con la organización en la que laboran? Al seguir este planteamiento, se formularon las siguientes preguntas de investigación:

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en las mujeres profesionales de la PUCPR?

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y las variables sociodemográficas (edad, nivel educativo, profesión y años de servicio)?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas (edad, nivel educativo, profesión y años de servicio)?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional afectivo en las mujeres profesionales de la PUCPR?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional continuo en las mujeres profesionales de la PUCPR?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional normativo en las mujeres profesionales de la PUCPR?

Como consecuencia de dichas interrogantes se plantearon las siguientes hipótesis:

- H₀ No existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en las mujeres profesionales de la PUCPR.
- H₁ Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en las mujeres profesionales de la PUCPR.
- H₀ No existe relación entre el compromiso organizacional y las variables sociodemográficas (edad, nivel educativo profesión y años de servicio).
- H₂ Existe relación entre compromiso organizacional y las variables sociodemográficas (edad, nivel educativo, profesión y años de servicio).
- H₀ No existe relación entre la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas (edad, nivel educativo profesión y años de servicio).
- H₃ Existe relación entre satisfacción laboral y las variables sociodemográficas (edad, nivel educativo, profesión y años de servicio).
- H₀ No existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional afectivo en las mujeres profesionales de la PUCPR.
- H₄ Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional afectivo en las mujeres profesionales de la PUCPR.
- H₀ No existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional continuo en las mujeres profesionales de la PUCPR.
- H₅ Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional

continuo en las mujeres profesionales de la PUCPR.

H_0 No existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional normativo en las mujeres profesionales de la PUCPR.

H_6 Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional normativo en las mujeres profesionales de la PUCPR.

Variables

Para probar las hipótesis es necesario identificar el concepto variable en independientes y dependientes (Bernal, 2006). Las variables independientes son todo aquel aspecto, hecho, situación, rasgo, entre otros, que se considera como la causa en una relación entre variables. A las variables dependientes se les conocen como el resultado o efecto producido por la acción de la variable independientes (Bernal, 2006). Las variables que se utilizarán para esta investigación serán las siguientes:

Tabla 3

Variables de la Investigación

Variables de la Investigación		
Variables	Dependiente	Independiente
Compromiso Organizacional	X	
Satisfacción Laboral		X
Edad		X
Profesión		X
Nivel Educativo		X
Años de Servicios		X

Tipo y Diseño de Investigación

Este estudio consistió de una investigación cuantitativa en la cual se recolectaron datos para probar las hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para así establecer el patrón de comportamiento y probar las teorías. El método cuantitativo se fundamenta en la medición de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar, a partir de un marco conceptual pertinente al tema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva (Bernal, 2006). El estudio tuvo un diseño de tipo exploratorio, descriptivo y correlacional. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), algunas veces una investigación puede caracterizarse como exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa y no situarse únicamente como tal. Establece que un estudio puede ser en su esencia exploratorio y contendrá elementos descriptivos; o bien, un estudio correlacional incluirá elementos descriptivos.

Descripción de los participantes

La población utilizada en este estudio la constituyeron mujeres profesionales de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico, en sus recintos de Arecibo, Mayagüez y Ponce. La población que se clasificó como profesionales fueron las mujeres profesionales docentes y las profesionales no docentes, según clasificadas en el Plan de Acción Afirmativa de las mujeres de la PUCPR (Plan de Acción Afirmativa, 2011- 2012). Esta población estuvo compuesta de un universo de 387 empleadas entre los tres recintos, de las cuales 325 componen la facultad y 62 profesionales que no la componen (Plan de Acción Afirmativa de la PUCPR, 2011-2012). La investigadora seleccionó una muestra probabilística simple al azar de la población. Este tipo de

muestra es representativa ya que cada uno de los miembros de la población tiene igual oportunidad de ser seleccionado en la muestra. (Bernal, 2006).

Selección de la Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2010), indican que una muestra es un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos, y debe ser representativa de ésta. La investigadora pretendió que los resultados encontrados a través de la muestra logren generalizarse o extrapolarse a la población. Lo importante es que la muestra sea estadísticamente representativa (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La investigadora seleccionó una muestra representativa de la población, constituida por mujeres profesionales de los tres recintos de la universidad, según definido en el Plan de Acción Afirmativa (2011-2012). Según Lind, Marchal y Wathern (2010) una preocupación que surge a menudo al diseñar un estudio estadístico es determinar el tamaño apropiado de la muestra, lo que depende de tres factores:

- El nivel de confianza deseado
- El margen de error que el investigador va a tolerar.
- La variabilidad en la población que se estudia.

En este estudio se utilizó un nivel de confianza de 95%, con un margen de error de 5%. En una población de 387 profesionales, la muestra fue de 194 la cual redondeó a 200 la cantidad de participantes del estudio.

La Oficina de Recursos Humanos de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico le proveyó a la investigadora la lista de las mujeres profesionales según el Plan de Acción

Afirmativa de las mujeres de la PUCPR. Los pasos a seguir para determinar la muestra simple al azar fueron (según recomendaciones del Dr. Julio Quintana, 2014):

1. Asignarle el número uno a la primera persona en la lista, luego el dos a la segunda, el tres a la tercera y así sucesivamente hasta que llegara a la 385.
2. Abrir una página en EXCEL y en la primera celda (A1) se escribió =RANDBETWEEN(1,385). Este comando generó un número al azar entre 1 y 385.
3. Aplicar el paso 2 hasta que se obtuvo la muestra de 200 participantes.

Instrumentos

Se utilizaron dos instrumentos de investigación que ya habían sido validados. El primero lo constituyó una Encuesta de Satisfacción Laboral validada y desarrollada por Paul Spectro (1994). La encuesta fue provista por su autor, en español, ya que fue traducida y validada por la Dra. Roxanne Maeso Flores. El segundo instrumento que se utilizó fue la Escala de Compromiso Organizacional validada, desarrollada y revisada por Ernesto Rosario Hernández y la Dra. Lillian V. Rovira Millán (2012). Los instrumentos fueron acompañados por una carta introductoria que, a su vez, contenía una hoja de datos demográficos.

Encuesta de satisfacción laboral

La Encuesta de Satisfacción Laboral, JSS, desarrollada por Spectro (1994), es una escala para evaluar las actitudes de los empleados acerca del trabajo y los aspectos relacionados a éste. Cada faceta se evaluó con cuatro puntos, y la puntuación total se calculó a partir de todos los elementos. Se utilizó un formato de calificación en escala sumatoria, con seis (6) opciones por ítem, que van desde "muy en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo". La Encuesta de Spectro (1994) posee nueve (9) dimensiones que son pago, promoción, supervisión, beneficios marginales, las recompensas contingentes (recompensas basados en el desempeño),

procedimientos de operación (normas y procedimientos requeridos), compañeros de trabajo, naturaleza del trabajo, y comunicación. Estas dimensiones permiten identificar en que área los participantes presentan mayor satisfacción.

Las normas previstas para esta escala permiten que una amplia gama de organizaciones en el sector privado como en el público la utilicen (Spectro, 2007). Señalan Landy y Conte (2010) que las escalas de satisfacción laboral deben medir tanto la satisfacción intrínseca como la extrínseca. La satisfacción intrínseca se relaciona con el trabajo que realizan los empleados, con aspectos que son centrales o intrínsecos a su trabajo; la satisfacción extrínseca se relaciona con la satisfacción de los empleados con aspectos extrínsecos, externos o con las tareas del puesto, como son el salario y los beneficios marginales (Landy y Conte, 2010). La escala presentada por Spectro (1994) cumple con las mediciones tanto intrínsecas como extrínsecas.

Escala de Compromiso Organizacional

La Escala de Compromiso Organizacional utilizada en esta investigación se basa en la definición de compromiso organizacional desarrollada por Meyer y Allen (1991). Ellos la definen como un estado psicológico que se caracteriza por la relación del empleado con la organización y que tiene implicaciones en la decisión de éste de continuar como miembro de la organización (Rosario y Rovira, 2012). La escala que se utilizó en este estudio, y que fue desarrollada por de Rosario y Rovira (2012), es una versión revisada después de haber sido utilizada por 10 años. A la escala se le realizó un análisis de los reactivos sobre sus propiedades psicométricas. Por último, la Escala de Compromiso Organizacional se ajustó de 15 reactivos a 12 reactivos (Rosario y Rovira, 2012).

Según Rosario y Rovira (2012) los componentes que según indica la literatura subyacen al compromiso organizacional son: (1) compromiso afectivo, (2) compromiso necesario y (3)

compromiso moral. Por lo tanto, los reactivos de la Escala han sido redactados de forma tal que incluyan estos tres componentes del compromiso organizacional. Según Rosario y Rovira las tres dimensiones del compromiso organizacional para la Escala son definidos como:

1. Compromiso Afectivo - se refiere al apego emocional, a la identificación, al involucramiento y al sentido de pertenencia del empleado con la organización. Los empleados con un fuerte compromiso afectivo continúan en la organización porque así lo quieren.

2. Compromiso Necesario (continuidad) - se refiere a un conocimiento de los costos o pérdidas asociados si el empleado se separa de la organización. Los empleados que tienen un vínculo primario con la organización basada en un compromiso necesario, permanecen en la misma debido a que lo necesitan para subsistir.

3. Compromiso Moral (normativo) - este refleja un sentimiento de obligación moral y de lealtad de parte del empleado que lo hace continuar con la organización. Los empleados con un alto nivel de compromiso moral sienten que tienen que permanecer en la organización porque es una obligación moral.

Trabajo de campo

El trabajo de campo consistió de las siguientes actividades:

1. Enviar los capítulos (1) y tres (3) de la propuesta de disertación al Dr. Julio Quintana, Asesor Estadístico de la PUCPR.
2. Preparar la hoja de consentimiento y la carta que se envió junto a los cuestionarios para explicar a los participantes el propósito del estudio y solicitar la colaboración de los participantes seleccionados (Apéndice E).

3. Entregar los instrumentos y las cartas pertinentes en la Oficina de Revisión Institucional (JRI) de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico, Recinto de Ponce, para su aprobación.
4. Contactar por correo interno a cada participante que pertenecía a la muestra pirobalística al azar (Apéndice G), una vez se obtuvo la aprobación de la Junta de Revisión Institucional, se A estos participantes se les envió un sobre sellado que contenía los tres instrumentos, la hoja de consentimiento de los participantes y un sobre pre dirigido para ser devuelto a la investigadora por correo interno. Para garantizar la privacidad del envío, el sobre pre dirigido tenía un sello que notificaba que era confidencial, para que así solamente tuviese acceso la investigadora.
5. Recibir los cuestionarios, 106 en total, luego de haber sido distribuidos 200 por correo interno.
6. Comenzar la la tabulación y el análisis estadístico de la información recopilada en los cuestionarios.

Análisis de los datos

El análisis estadístico se llevó a cabo utilizando el paquete estadístico SPSS versión 22. El análisis se realizó tomando en cuenta los niveles de medición de las variables y mediante la estadística descriptiva e inferencial, a través del paquete estadístico de SPSS. La estadística descriptiva se utilizará para interpretar las medidas de tendencia central y de distribución de frecuencia (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La estadística inferencial se utilizará para probar las hipótesis y estimar parámetros

(Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Entre las pruebas paramétricas que se utilizaron están Coeficiente Correlación de Pearson y Análisis de Varianza Factorial (ANOVA).

Los requisitos que un instrumento debe cubrir para recolectar apropiadamente datos cuantitativos son confiabilidad, validez y objetividad (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Por tal motivo se utilizaron tres instrumentos, todos cuestionarios, para la recolección de los datos: hoja de datos sociodemográficos preparada por la investigadora; el cuestionario ya validado, conocido como la Escala de Compromiso organizacional de Rosario, Hernández y Rovira (2002) y el cuestionario ya validado de Escala de Satisfacción Laboral de la Dra. Roxanne Maeso Flores (1997). Estas técnicas de recopilación de datos permitieron validar el modelo conceptual.

Tabla 3.1
Correlación

Preguntas	Hipótesis	Fuentes de Datos	Análisis Estadístico	Prueba de Hipótesis
¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en las mujeres de la PUCPR?	H ₁ Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en las mujeres profesionales de la PUCPR.	Cuestionarios de Satisfacción 1-36 Escala de Compromiso Organizacional 1-12	Estadística Descriptiva Correlaciones Paramétrica	Correlación de Pearson
¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional con las variables socio demográficas (edad, nivel educativo, rango académico profesión y años de	H ₂ Existe relación entre compromiso organizacional con las variables sociodemográficas (edad, nivel educativo, rango académico, profesión y años de servicio)	Escala de Compromiso Organizacional 1-12 Hoja de Datos Demográficos	Estadística Descriptiva Correlaciones Paramétrica	Anova

servicio)?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral con las variables socio demográficas (edad, nivel educativo, rango académico, profesión y años de servicio)?	H ₃ Existe relación entre satisfacción laboral con variables las sociodemográficas (edad, nivel educativo, rango académico profesión y años de servicio) en las mujeres profesionales de la PUCPR.	Cuestionarios de Satisfacción 1-36 Hoja de Datos Demográficos	Estadística Descriptiva Correlaciones Paramétrica	Anova
¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional afectivo en las mujeres profesionales de la PUCPR?	H ₄ Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional afectivo en las mujeres profesionales de la PUCPR.	Cuestionarios de Satisfacción 1-36 Escala de Compromiso Organizacional (reactivos que miden el compromiso afectivo)	Estadística Descriptiva Correlaciones Paramétrica	Correlación de Pearson
¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional continuo en las mujeres profesionales de la PUCPR?	H ₅ Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional continuo en las mujeres profesionales de la PUCPR.	Cuestionarios de Satisfacción 1-36 Escala de Compromiso Organizacional (reactivos que miden el compromiso continuo)	Estadística Descriptiva Correlaciones Paramétrica	Correlación de Pearson
¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional normativo en las	H ₆ Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional normativo en las	Cuestionarios de Satisfacción 1-36 Escala de	Estadística Descriptiva Correlaciones Paramétrica	Correlación de Pearson

mujeres
profesionales de
la PUCPR?

mujeres
profesionales de
la PUCPR.

Compromiso
Organizacional

(reactivos que
miden el
compromiso
normativo)

Capítulo IV

Análisis, Hallazgos y Discusión

Introducción

En este trabajo se auscultó si existe una relación entre el nivel de satisfacción laboral y el compromiso organizacional en mujeres profesionales de una universidad privada de Puerto Rico. El propósito de esta investigación fue estudiar la relación entre el compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral. El estudio se realizó tomando como objetivo la población mujeres profesionales en la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico, en los recintos de Ponce, Arecibo y Mayagüez. La población que se clasificó como profesionales son las mujeres profesionales docentes y las mujeres profesionales no docentes, según clasificadas en el Plan de Acción Afirmativa de las mujeres de la PUCPR (Plan de Acción Afirmativa, 2011- 2012).

Se utilizaron dos instrumentos de investigación previamente validados por sus autores. El primer instrumento fue una Encuesta de Satisfacción Laboral validada y desarrollada por Paul Spectro (1994). La encuesta fue provista por su autor, en español, ya que fue traducida y validada por la Dra. Roxanne Maeso Flores. El segundo instrumento que se utilizó fue la Escala de Compromiso Organizacional validada, desarrollada y revisada por Ernesto Rosario Hernández y la Dra. Lillian V. Rovira Millán (2012). Los instrumentos se acompañaron de una carta introductoria que, a su vez, recopilará datos demográficos.

El diseño de la investigación fue uno cuantitativo, descriptivo y de correlación (Hernández y Fernández y Baptista, 2010). Se utilizaron las Pruebas estadísticas de Coeficiente de Correlación de Pearson y Anova. El análisis estadístico se llevó a cabo utilizando el paquete estadístico SPSS versión 22 y se realizó tomando en cuenta los niveles de medición de las variables y mediante la estadística descriptiva, a través del paquete estadístico de SPSS. La

estadística descriptiva se utilizó para interpretar las medidas de tendencia central y distribución de frecuencia (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

El estudio se basó en seis preguntas de investigación, con sus respectivas seis hipótesis, que fueron la base para la preparación del diseño de investigación, la recolección y el análisis de la información obtenida. Los datos obtenidos con los instrumentos de investigación fueron analizados con el fin de preparar un resumen de los hallazgos más significativos.

Por interés de la investigadora y por recomendación del comité de disertación, a la hoja de datos demográficos se le añadió una pregunta que auscultaba si la espiritualidad influye en su compromiso organizacional. Este reactivo se consideró al tomaren consideración lo argumentado en su estudio por Velazco (2012), que utilizó dos definiciones para el término espiritualidad. La primera definición de espiritualidad es la que expresa que es un conjunto de ideas referentes a la vida espiritual. La segunda definición que se utilizó para su estudio es la del Dalai Lama XIV (1999). “La espiritualidad está relacionada con todas las cualidades del espíritu humano: el amor, la comprensión, la tolerancia, el perdón, la serenidad y el sentido de responsabilidad, que brindan felicidad tanto para la persona como para los demás” (Velazco, 2012). Estas definiciones tienen una relación con la definición de compromiso afectivo discutido en el primer capítulo.

Perfil de la Población

La muestra representativa de la población se obtuvo a través de información primaria.. Ésta estaba compuesta de un universo de 387 empleadas de los tres recintos, de las cuales 325 pertenecen a la facultad y 62 que no pertenecen (Plan de Acción Afirmativa de la PUCPR, 2011-2012). La investigadora seleccionó una muestra probabilística simple al azar de la población. En este estudio se utilizó un nivel de confianza de 95%, con un margen de error de 5%. En una

población de 387 profesionales, la muestra fue de 194 que luego de redondeada arrojó una cantidad de 200 participantes del estudio.

Durante el periodo de muestreo, el número de participantes que contestaron los cuestionarios fue de 106, aunque la muestra era de 200. Esto equivale a un 53% de la muestra de la población. Por último, la población se redujo a 105 participantes, ya que una de las encuestadas no contestó el 40% de las preguntas, lo que no afectó el porcentaje de participación, que permaneció en un 53%. Es importante indicar que la investigadora se encontró con preguntas sin contestar, lo que a su vez afectaba los totales de la Encuesta de Satisfacción Laboral. Este factor fue corregido, como indica su autor Paul Spector, en el documento “Interpreting Satisfaction Scores with the Jobs Survey” (1998).

En este capítulo se presentan los análisis, hallazgos y discusión de la investigación realizada luego del análisis de los datos recopilados. Para cumplir con este objetivo se incluye un resumen de los hallazgos más significativos.

En la Tabla 4 se presenta un resumen del perfil de las mujeres profesionales participantes, según datos obtenidos de la hoja de datos demográficos, luego de un análisis descriptivo y de frecuencia. (Para datos completos ver apéndice I).

Tabla 4.1

Perfil de las Mujeres Profesionales participantes en el estudio

Datos Demográficos	Mujeres Profesionales
Edad	57 % tienen 41 a 60 años
Preparación Académica	44% tienen doctorado o cursos doctorales y 41% tiene maestría

Profesión	76% son facultativos
Años de Experiencia	54 % tiene 16 o más años de servicios
Recinto al que Pertenecen	67 % son empleadas del Recinto de Ponce

Al realizar el análisis de frecuencia se observó que el 32 % de las participantes tenía entre 41 a 50 años y el 25% entre 51 a 60 años. Estos datos reflejan que la mayor participación fue de mujeres con más de 40 años. Por otro lado, se encontró que el 28% de las participantes tenía un grado doctoral y el 16% tenía maestría con cursos doctorales, para un total de un 44% con estudios doctorales. Un 41% indicó tener un grado de maestría. Estos resultados reflejan estos porcentajes debido a que una gran parte de la población y de la muestra son docentes. Se observó que el 76% de las participantes son miembros de la facultad y el 23% no pertenece a ésta. Estos resultados reflejan que el porcentaje mayor de la población son miembros de la facultad de la PUCPR. El 54% de las participantes tiene 16 años o más de experiencia y el 19% de 0 a 5 años de experiencia. Estos resultados reflejan que la mayor parte de las participantes fueron las de más antigüedad en la institución y, a su vez, es consona con los datos de la edad de los participantes, que reflejaba que la mayoría de las participantes eran mujeres con 40 años o más.

Por último se observó que el 67% de las participantes pertenecen al recinto de Ponce. Estos resultados ocurren debido a que el porcentaje mayor de la población y la muestra corresponden al recinto principal de la institución, que es el de Ponce.

En la Tabla 4. 2 se presenta la estadística descriptiva de las mujeres profesionales participantes y el porcentaje de contestación sobre si consideran que su espiritualidad influye en su compromiso organizacional. Se observó que el 61% de las participantes estuvo totalmente de acuerdo y el 18% estuvo moderadamente de acuerdo, para un total de 79%. Estos resultados reflejan que la mayoría de las participantes están de acuerdo en que su espiritualidad influye en su compromiso organizacional.

Tabla 4. 2

Estadística descriptiva de su consideración de como la espiritualidad influye en el compromiso organizacional de las mujeres profesionales participantes

Espiritualidad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Validado	Porcentaje Acumulativo
Totalmente en desacuerdo	14	13.3	13.5	13.5
Moderadamente en desacuerdo	1	1.0	1.0	14.4
Algo en desacuerdo	1	1.0	1.0	15.4
Algo en Acuerdo	5	4.8	4.8	20.2
Moderadamente en acuerdo	19	18.1	18.3	38.5
Totalmente en Acuerdo	64	61.0	61.5	100.0
Total	104	99.0	100.0	
Perdido 99.00	1	1.0		
Total	105	100.0		

Corroboración de las Hipótesis de Investigación

El estudio se basó en las seis (6) preguntas de investigación con sus respectivas seis hipótesis (6), que fueron la base para la preparación del siguiente análisis.

La primera hipótesis tiene relación con la siguiente pregunta:

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en las mujeres profesionales de la PUCPR?

Para contestar esta pregunta se diseñó la siguiente hipótesis con su respectiva hipótesis nula:

H_0 No existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en las mujeres profesionales de la PUCPR.

H_1 Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en las mujeres profesionales de la PUCPR.

En la prueba de correlación de Pearson se concluye que a un nivel de significancia de alpha de .05, el valor p de la prueba de significación de hipótesis fue de 000. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto confirma que existe evidencia estadística robusta y significativa de una correlación positiva y muy fuerte entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en las mujeres profesionales de la PUCPR.

Estos resultados son cónsonos con Shan, Isram y Salihmemon, (2012) en su estudio realizado sobre los miembros de la facultad de una universidad pública de Pakistán. Estos estudiaron la relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional y también utilizaron la técnica Estadística de Correlación de Pearson, la cual se aplicó para medir la relación de satisfacción laboral y compromiso organizacional. Los resultados mostraron una relación positiva significativa entre estas variables. Por otro lado, Baotham, Hongkhuntod y Rattanajun (2010) encontraron en su estudio que la satisfacción laboral se correlaciona positivamente con el compromiso de la organización. Además, dado que el compromiso organizacional tarda más en desarrollarse y es más estable que la satisfacción en el trabajo, este estudio mostró que la satisfacción en el trabajo afecta directamente al compromiso de la organización.

Los resultados obtenidos en esta hipótesis son a su vez cónsonos con un estudio realizado sobre el compromiso organizacional del personal docente y administrativo de una universidad pública de Baja California. En este se encontró una relación entre el compromiso de los empleados con la organización, la satisfacción y la motivación (Maldonado, Guillén y Carranza, 2011). Por último, en otro estudio realizado en la Universidad de Huelva, en España, con sujetos pertenecientes al personal administrativo y de servicios, se observó que las mujeres manifiestan un mayor grado de satisfacción que los hombres (Martín, 2008). De la información presentada se puede inferir que un empleado satisfecho logra un compromiso con su organización.

La Tabla 4.3 presenta la prueba de Coeficiente de Correlación de Pearson que se realizó con los totales de los cuestionarios de Satisfacción Laboral y el de Compromiso Organizacional. Éstos proveyeron los datos correspondientes para contestar la primera hipótesis de esta investigación.

Tabla 4.3

Prueba de Coeficiente de Correlación de Pearson para la primera hipótesis (H1)

		Satisfacción Laboral total - Puntuación total de cada participante	Compromiso Organizacional total puntuación total
Satisfacción Laboral total Puntuación total de cada participante	Correlación de Pearson	1	.492**
	Sig. (2-colas)		.000
	N	105	105
Compromiso Organizacional total Puntuación total	Correlación de Pearson	.492**	1
	Sig. (2-colas)	.000	
	N	105	105

La segunda hipótesis tiene relación con la siguiente pregunta:

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y las variables sociodemográficas (edad, nivel educativo, profesión y años de servicio)?

Para contestar esta pregunta se diseñó la siguiente hipótesis con su respectiva hipótesis nula:

H₀ No existe relación entre el compromiso organizacional y las variables sociodemográficas (edad, nivel educativo, profesión y años de servicio).

H₂ Existe relación entre el compromiso organizacional y las variables sociodemográficas (edad, nivel educativo, profesión y años de servicio).

En la prueba de Anova para edad se concluye que a un nivel de significancia de alpha de .05, el valor p de la prueba de significación de hipótesis fue de .979. En la prueba de Anova para nivel educativo se concluye que a un nivel de significancia de alpha de .05, el valor p de la

prueba de significación de hipótesis fue de .867. En la prueba de Anova para profesión se concluye que a un nivel de significancia de alpha de .05, el valor p de la prueba de significación de hipótesis fue de .798. En la prueba de Anova para años de servicios se concluye que a un nivel de significancia de alpha de .05, el valor p de la prueba de significación de hipótesis fue de .739. Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula. Esto confirma que no existe evidencia estadística robusta y significativa de una correlación positiva y fuerte entre el compromiso organizacional con las variables demográficas edad, nivel educativo, profesión y años de servicios.

Estos resultados no son cónsonos con el estudio de Zayas en Puerto Rico (2010) que encontró que hay factores que repercuten en la satisfacción o insatisfacción del trabajo y entre estos factores se encuentran la edad, género, salud, antigüedad y relaciones familiares. En otro estudio realizado en Puerto Rico por Velilla (2005), sus hallazgos reflejan que se encontró diferencia entre género y años de servicios en relación a las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional. A su vez los resultados no son cónsonos con los hallazgos de Meyer y Allen (1984) que encontraron una correlación positiva entre la edad y el compromiso organizacional afectivo, es decir a mayor edad mayor compromiso.

Por otro lado Zamora (2009) encontró que los profesores más comprometidos son los que tienen mayor edad, mayor antigüedad y más años de servicios. Estos resultados son cónsonos con el estudio de Gutiérrez, Concepción y García (2012) que identificaron que los empleados que tienen más alto compromiso normativo son los que tienen más de 20 años en la organización.

Los hallazgos de Jaik, Tena y Villanueva (2010) son cónsonos con los obtenidos en la segunda hipótesis, ya que estos investigadores observaron una relación poco clara e

inconsistente entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral en relación con las variables sociodemográficas, por lo que recomendaron necesario continuar la investigación al respecto. Por último, se puede inferir que las variables sociodemográficas pueden, de alguna manera, relacionarse con el compromiso de los empleados con su organización.

La Tabla 4.4 presenta la prueba de ANOVA que proveen los datos correspondientes para contestar la segunda hipótesis de esta investigación.

Tabla 4.4

Prueba de Anova para datos de la edad de las participantes para la segunda hipótesis (H2)

		F	Sig.
Compromiso	Entre los Grupos	.110	.979
Organizacional total			
Puntuación total	Total		

La Tabla 4.5 presenta la prueba de ANOVA que proveen los datos correspondientes para contestar la segunda hipótesis de esta investigación.

Tabla 4.5

Prueba de Anova para datos de nivel educativo de las participantes para la segunda hipótesis (H2)

		F	Sig.
Compromiso	Entre los grupos	.242	.867
Organizacional total			
Puntuación total	Total		

La Tabla 4.6 presenta la prueba de ANOVA que proveen los datos correspondientes para contestar la segunda hipótesis de esta investigación.

Tabla 4.6

Prueba de Anova para datos de profesión de las participantes para la segunda hipótesis (H2)

		F	Sig.
Compromiso	Entre los grupos	.066	.798
Organizacional total			
Puntuación total			
	Total		

La Tabla 4.7 presenta la prueba de ANOVA que proveen los datos correspondientes para contestar la segunda hipótesis de esta investigación.

Tabla 4.7

Prueba de Anova para datos de años de servicios de las participantes para la segunda hipótesis (H2)

		F	Sig.
Compromiso	Entre los grupos	.496	.739
Organizacional total			
Puntuación total	Total		

La tercera hipótesis tiene relación con la siguiente pregunta:

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas (edad, nivel educativo, rango académico, profesión y años de servicio)?

Para contestar esta pregunta se diseñó la siguiente hipótesis, con su respectiva hipótesis nula:

H_0 No existe relación entre la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas (edad, nivel educativo profesión y años de servicio) en las mujeres profesionales de la PUCPR.

H_3 Existe relación entre la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas (edad, nivel educativo, rango académico y años de servicio).

En la prueba de Anova para edad se concluye que a un nivel de significancia de alpha de .05, el valor p de la prueba de significación de hipótesis fue de .611. En la prueba de Anova

para nivel educativo se concluye que a un nivel de significancia de alpha de .05, el valor p de la prueba de significación de hipótesis fue de .459. En la prueba de Anova para profesión se concluye que a un nivel de significancia de alpha de .05, el valor p de la prueba de significación de hipótesis fue de .853. En la prueba de Anova para años de servicios se concluye que a un nivel de significancia de alpha de .05, el valor p de la prueba de significación de hipótesis fue de .708. Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula. Esto confirma que no existe evidencia estadística robusta y significativa de una correlación positiva y fuerte entre la satisfacción laboral con las variables demográficas edad, nivel educativo, profesión y años de servicios.

Estos resultados son cónsonos, en parte, con el estudio realizado por Fausto (2006) en Puerto Rico, con una muestra de maestros. En éste no se encontró relación alguna entre años de servicios y la satisfacción en el trabajo; en cambio, sí hubo relación entre satisfacción y preparación académica. Además, el investigador menciona que hay factores que repercuten en la satisfacción o la insatisfacción del trabajo y entre estos factores se encuentran la edad, género, salud, antigüedad y relaciones familiares. Se ha comprobado que la satisfacción en el trabajo se relaciona con variables como el movimiento voluntario del empleado, la edad, la ocupación, el ausentismo y otras variables del ambiente de trabajo (Fausto, 2006).

El estudio de Martín (2008), realizado en la Universidad de Huelva, en España, no es consonó con los resultados de la tercera hipótesis, ya que se encontró que el grupo de edad con mayor satisfacción es la de mayor de 45 años y los menos satisfechos fueron los grupos de menos de 35 años. Además, en el estudio se observó que los trabajadores de más de ocho años de antigüedad se muestran más satisfechos que los que llevan menos años (Martín, 2008). De la literatura y de los resultados se puede inferir que la relación entre satisfacción laboral y variables sociodemográficas va a depender de la población de estudio.

La Tabla 4.8 presenta la prueba de Anova que proveen los datos correspondientes para contestar la tercera hipótesis de esta investigación.

Tabla 4.8

Prueba de Anova para datos de la edad de las participantes para la tercera hipótesis (H3)

		F	Sig.
Satisfacción Laboral	Entre los Grupos	.674	.611
Total - puntuación total de cada participante	Total		

La Tabla 4.9 presenta la prueba de ANOVA que proveen los datos correspondientes para contestar la tercera hipótesis de esta investigación.

Tabla 4.9

Prueba de Anova para datos de nivel educativo de las participantes para la tercera hipótesis (H3)

		F	Sig.
Satisfacción Laboral	Entre los Grupos	.871	.459
total - Puntuación total de cada participante	Total		

La Tabla 4.10 presenta la prueba de ANOVA que proveen los datos correspondientes para contestar la tercera hipótesis de esta investigación.

Tabla 4.10

Prueba de Anova para datos de profesión de las participantes para la tercera hipótesis (H3)

		F	Sig.
Satisfacción laboral	Entre los grupos	.035	.853
total - Puntuación total de cada participante	Total		

La Tabla 4.11 presenta la prueba de ANOVA que proveen los datos correspondientes para contestar la tercera hipótesis de esta investigación.

Tabla 4.11

Prueba de Anova para datos de años de servicios de las participantes para la tercera hipótesis (H3)

		F	Sig.
Satisfacción laboral	Entre los grupos	.538	.708
total Puntuación total			
de cada participante			
	Total		

La cuarta hipótesis tiene relación con la siguiente pregunta:

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional afectivo en las mujeres profesionales de la PUCPR?

Para contestar esta pregunta se diseñó la siguiente hipótesis, con su respectiva hipótesis nula:

H_0 No existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional afectivo en las mujeres profesionales de la PUCPR.

H_4 Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional afectivo en las mujeres profesionales de la PUCPR.

En la prueba de correlación de Pearson se concluye que a un nivel de significancia de alpha de .05, el valor p de la prueba de significación de hipótesis fue de .683. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Esto confirma que no existe evidencia estadística robusta y significativa de una correlación positiva y muy fuerte entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional afectivo en las mujeres profesionales de la PUCPR.

Estos hallazgos no son cónsonos con los primeros estudiosos del compromiso organizacional, que encontraron que existe una fuerte relación positiva entre compromiso afectivo y la satisfacción laboral (Mowday, Steer y Porter, 1982). Los resultados fueron cónsonos con el estudio de Shan, Isram y Salihmemon (2012) en el que se encontró que había un

efecto negativo y significativo de compromiso afectivo con la satisfacción laboral del empleado. De estos últimos resultados con los hallazgos de la investigación se puede inferir que puede haber compromiso normativo y continuo y no necesariamente afectivo. Pero esto último no significa que exista un compromiso total.

La Tabla 4.12 presenta la prueba de Coeficiente de Correlación de Pearson que se realizó con los totales de los reactivos del cuestionario de satisfacción laboral y los reactivos del cuestionario de compromiso organizacional correspondientes al nivel de compromiso afectivo. Éstos proveyeron los datos correspondientes para contestar la cuarta hipótesis de esta investigación.

Tabla 4.12

Prueba de Coeficiente de Correlación de Pearson para la cuarta hipótesis (H4)

		Satisfacción Laboral total – Puntuación total de cada participante
Satisfacción Laboral total - Puntuación total de cada participante	Correlación de Pearson	1
	Sig. (2-colas)	
	N	105
Compromiso Afectivo	Correlación de Pearson	-.040
	Sig. (2-colas)	.683
	N	105

La quinta hipótesis tiene relación con la siguiente pregunta:

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional continuo en las mujeres profesionales de la PUCPR?

Para contestar esta pregunta se diseñó la siguiente hipótesis con su respectiva hipótesis nula:

H_0 No existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional continuo en las mujeres profesionales de la PUCPR.

H_5 Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional continuo en las mujeres profesionales de la PUCPR.

En la prueba de correlación de Pearson se concluye que a un nivel de significancia de alpha de .05, el valor p de la prueba de significación de hipótesis fue de 000. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto confirma que existe evidencia estadística robusta y significativa de una correlación positiva y muy fuerte entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional continuo en las mujeres profesionales de la PUCPR.

Esto es cónsono con los resultados de la investigación de Baotham, Hongkhuntod y Rattanajun (2010) que en su estudio en la Universidad de Tecnología de Rajamangala Isan, en Tailandia, encontraron que la satisfacción laboral se relaciona positivamente con el compromiso continuo. En un estudio realizado en España con personal docente, estos presentaron un moderado compromiso continuo (Macías, 2008). De los hallazgos de la investigación se puede inferir que al existir una relación entre el compromiso organizacional en general y la satisfacción laboral se tiende a manifestar, a su vez, una relación de esta última variable con el compromiso continuo.

La Tabla 4.13 presenta la prueba de Coeficiente de Correlación de Pearson que se realizó con los totales de los reactivos del cuestionario de satisfacción laboral y los reactivos del cuestionario de compromiso organizacional correspondientes al nivel de compromiso continuo. Estos proveyeron los datos correspondientes para contestar la quinta hipótesis de esta investigación.

Tabla 4.13

Prueba de Coeficiente de Correlación de Pearson para la quinta hipótesis (H5)

		Satisfacción Laboral total - Puntuación total de cada participante
Satisfacción Laboral total Puntuación total de cada participante	Correlación de Pearson	1
	Sig. (2-colas)	
	N	105
Compromiso Continuo	Pearson Correlation	.439**
	Sig. (2-colas)	.000
	N	105

La sexta hipótesis tiene relación con la siguiente pregunta:

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional normativo en las mujeres profesionales de la PUCPR?

Para contestar esta pregunta se diseñó la siguiente hipótesis con su respectiva hipótesis nula:

H_0 No existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional normativo en las mujeres profesionales de la PUCPR.

H_6 Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional normativo en las mujeres profesionales de la PUCPR.

En la prueba de correlación de Pearson se concluye que a un nivel de significancia de alpha de .05, el valor p de la prueba de significación de hipótesis fue de 016. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto confirma que existe evidencia estadística y significativa de una correlación débil entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional normativo en las mujeres profesionales de la PUCPR.

Los hallazgos de la investigación de Shan, Isram y Salihmemon (2012) demostraron un efecto positivo y significativo del compromiso normativo con la satisfacción laboral de los miembros de la facultad de la Universidad de Pakistán. En una investigación realizada con profesionales que son exalumnos de la Universidad Autónoma de Madrid se reflejó que el constructo general del compromiso está formado fundamentalmente por indicadores de carácter afectivo y normativo, y en menor medida por los aspectos calculados (Frutos, Ruíz y San Martín, 1998). De los hallazgos de la investigación y de la revisión de literatura se puede inferir que existe una relación entre satisfacción y el compromiso normativo.

La Tabla 4.14 presenta la prueba de Coeficiente de Correlación de Pearson que se realizó con los totales de los reactivos del cuestionario de satisfacción laboral y los reactivos del cuestionario de compromiso organizacional, correspondientes al nivel de compromiso normativo. Estos proveyeron los datos correspondientes para contestar la sexta hipótesis de esta investigación.

Tabla 4.14

Prueba de Coeficiente de Correlación de Pearson para la sexta hipótesis (H6)

		Satisfacción Laboral total - Puntuación total de cada participante
Satisfacción Laboral total - Puntuación total de cada participante	Correlación de Pearson	1
	Sig. (2-colas)	
	N	105
Compromiso Normativo	Correlación de Pearson	.234*
	Sig. (2-colas)	.016
	N	105

En este estudio se utilizaron tres instrumentos para probar las hipótesis de la investigación; a tales fines se realizaron diferentes pruebas paramétricas. En la segunda y tercera hipótesis no se pudo rechazar la hipótesis nula, lo que provocó otras interrogantes a la investigadora. A tales fines se procedió a realizar un análisis descriptivo y una prueba de Anova para relacionar el compromiso organizacional con los datos del recinto al que pertenecen. Por otro lado, se realizaron las mismas pruebas para la relación entre satisfacción laboral y la variable recinto al que pertenecen las participantes.

En la Tabla 4.15 se presentan la prueba de Anova, respectivamente, para la relación entre compromiso organizacional y el recinto al que pertenecen las participantes.

En la comparación entre compromiso organizacional y el recinto al que pertenecen las participantes, se reflejó que no existe relación significativa entre estas dos variables. Este hallazgo se obtuvo a un nivel de significancia de alpha de .05 y el valor p de la prueba de significación fue de .093.

Tabla 4.15

Prueba de Anova de la relación de compromiso organizacional y el recinto al que pertenecen las participantes.

		F	Sig.
Compromiso Organizacional total	Entre los grupos	2.431	.093
puntuación total	Total		

En la Tabla 4. 16 se presentan la prueba de ANOVA respectivamente para la relación entre satisfacción laboral y la variable recinto al que pertenecen las participantes.

En la comparación entre satisfacción laboral y el recinto al que pertenecen las participantes se reflejó que existe relación significativa entre estas dos variables. Este hallazgo se obtuvo a un nivel de significancia de alpha de .05, y el valor p de la prueba de significación

que se reflejó fue de .023. De esta comparación se puede inferir que la única variable demográfica que es significativa con la satisfacción laboral es el la del recinto al que pertenecen las participantes. Esto significa que dependiendo del recinto al que pertenecen las participantes variará su nivel de satisfacción.

Tabla 4.16

Prueba de Anova de la relación de la satisfacción laboral y el recinto al que pertenecen las participantes

		F	Sig.
Satisfacción Laboral	Entre los grupos	3.927	.023
total puntuación total			
de cada participante	Total		

Para investigar cuál de los recintos, como variable demográfica, fue el que reflejó la diferencia en el nivel de satisfacción laboral con las otras mujeres participantes de otros recintos se realizó una prueba Post Hoc Test (Tuckey). Según los resultados de la prueba, las participantes que crearon la diferencia fueron las del recinto de Mayagüez lo que permite inferir que estas últimas sienten más satisfacción laboral que las participantes de otros recintos.

Tabla 4.17

Prueba Post Hoc (Tuckey) de la relación de satisfacción laboral y la variable recinto al que pertenecen las participantes.

	(I) Recinto	(J) Recinto	Diferencia de Medias (I-J)	Error Std.	Sig.
Tukey	Ponce	Arecibo	.30206	3.00901	.994
HSD		Mayaguez	-8.55243*	3.14474	.021
	Arecibo	Ponce	-.30206	3.00901	.994
		Mayaguez	-8.85449	3.87734	.063
	Mayaguez	Ponce	8.55243*	3.14474	.021
		Arecibo	8.85449	3.87734	.063

Hallazgos de las Escalas

Los siguientes hallazgos fueron obtenidos del análisis de la Escala de Compromiso Organizacional (revisada) de Rosario y Rovira (2012):

1. En el primer reactivo un 55% estuvo totalmente de acuerdo y un 26% estuvo moderadamente de acuerdo con el hecho de que “me haría feliz poder pasar el resto de mi carrera en esta organización”.
2. En el segundo reactivo un 52% estuvo totalmente en desacuerdo y un 19% estuvo moderadamente desacuerdo con el hecho de que “creo que es ético estar cambiando de organización en organización”.
3. En el tercer reactivo un 52% estuvo totalmente desacuerdo y un 9% estuvo moderadamente desacuerdo con el hecho de que “dejaría de trabajar en esta organización, pero tengo muchas obligaciones económicas con las cuales debo cumplir”.
4. En el cuarto reactivo un 66% estuvo totalmente de acuerdo y un 17% estuvo moderadamente de acuerdo con el hecho de que “tengo un fuerte sentido de pertenecía a la organización para la cual trabajo”.
5. En el quinto reactivo un 49% estuvo totalmente desacuerdo y un 9% estuvo moderadamente de acuerdo con el hecho de que “me mantengo en este trabajo porque hay pocas opciones buenas en esta organización”.
6. En el sexto reactivo un 50% estuvo totalmente de acuerdo y un 25% estuvo moderadamente de acuerdo con el hecho de que “me siento emocionalmente apegada a la organización para la cual trabajo”.
7. En el séptimo reactivo un 79% estuvo totalmente desacuerdo y un 8% estuvo moderadamente desacuerdo con el hecho de que “es muy poca la lealtad que le debo a esta organización”.
8. En el octavo reactivo un 62% estuvo totalmente desacuerdo y un 9% estuvo moderadamente desacuerdo con el hecho de que “sigo trabajando en esta organización porque serían pocas las opciones que tendría para el sustento de mi familia”.
9. En el noveno reactivo un 50% estuvo totalmente de acuerdo y un 24% estuvo moderadamente de acuerdo con el hecho de que “me visualizo haciendo una carrera en esta organización”.
10. En el décimo reactivo un 43% estuvo totalmente desacuerdo y un 9% estuvo moderadamente desacuerdo con el hecho de que “mi situación económica es la que me mantiene trabajando para esta organización”.

11. En el undécimo reactivo un 83% estuvo totalmente desacuerdo y un 6% estuvo moderadamente desacuerdo con el hecho de que “ninguna obligación de lealtad le debo a la organización para la cual trabajo”.
12. En el décimo reactivo un 44% estuvo totalmente de acuerdo y un 23% estuvo moderadamente de acuerdo con el hecho de que “siento que los problemas de la organización para la cual trabajo son los míos también”.

Del análisis de Cuestionario de Satisfacción Laboral, validado y desarrollado por Paul Spectro (1994) se obtuvo información relevante para el estudio. La encuesta fue provista por su autor, en español, ya que fue traducida y validada por la Dra. Roxanne Maeso Flores.

Paul Spetro (1997) provee cuatro subescalas de 4 componentes, del total de los 36 reactivos de la encuesta de satisfacción laboral, lo que significa que se realiza una media (después de anotar inverso los artículos negativos): los que reflejen 4 o más representan la satisfacción, mientras que las respuestas medias de 3 o menos representan la insatisfacción. Las puntuaciones medias de entre 3 y 4 son ambivalencia.

En la Tabla 4:18 se presenta la frecuencia de la categoría de satisfacción laboral. El porcentaje mayor de las participantes reflejó ambivalencia en sus contestaciones en la encuesta de esta categoría, lo que indica que sienten satisfacción en solo algunas áreas. La puntuación máxima de la escala para estar satisfecho era de 144 puntos y la media que se reflejó en la prueba de frecuencia fue de 131 puntos. Si se suman los porcentajes de satisfacción y ambivalencia se obtiene un 98 %. Esto permite inferir que las mujeres profesionales participantes están más satisfechas que insatisfechas.

Tabla 4:18

Categoría de Satisfacción Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Validado	Porcentaje Acumulativo
Insatisfacción	2	1.9	1.9	1.9
Satisfacción	20	19.0	19.0	21.0
Ambivalentes	83	79.0	79.0	100.0
Total	105	100.0	100.0	

En el siguiente capítulo se presentan las conclusiones, recomendaciones y futuros estudios que se sugieren a partir de los hallazgos encontrados en éste. Por otro lado, en el último capítulo se proponen recomendaciones para que este estudio pueda servir como referencia a otros en la búsqueda de respuestas sobre la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional y la importancia que este asunto tiene para las organizaciones.

Capítulo V

Conclusiones, Recomendaciones y Futuros Estudios

Introducción

En este capítulo se presentan las conclusiones relacionadas con las hipótesis de la investigación. Se discuten los diversos postulados de los teóricos que defienden las conclusiones del estudio. Además, se presentan las recomendaciones de la investigadora, fundamentadas en los hallazgos presentados en el capítulo anterior, que sirven de base para futuras investigaciones que contribuirían con datos importantes al área de investigación.

El propósito del estudio fue determinar si existe relación estadísticamente significativa entre el compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral a través de un estudio sobre las mujeres profesionales en la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico.

La mujer puertorriqueña ha contribuido con su esfuerzo y su trabajo al desarrollo económico y social de Puerto Rico. A medida que el tiempo avanza, mayores son los logros alcanzados por la mujer en el mercado de trabajo.

Durante las últimas décadas, el incremento de la mujer en la fuerza trabajadora, en todos los niveles, ha sido notable en muchos ámbitos de la sociedad (Morales, 2006). En el 2010, las mujeres representaron el 45% de la fuerza trabajadora de Puerto Rico, lo que constituye un aumento de 14% con relación al 1970. (Participación de la Mujer en la fuerza laboral, 2011).

Como parte de este estudio se realizó una revisión de literatura relevante al tema. Además se obtuvo información de una muestra representativa de la población, compuesta de un universo de 387 empleadas entre los tres recintos de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico, de las cuales 325 pertenecen a la facultad y 62 son profesionales que no pertenecen a ésta (Plan de Acción Afirmativa de la PUCPR, 2011-2012). Entre las plazas clasificadas en

profesionales docentes, se encuentran: Conferenciantes, Instructores, Catedráticas, Consejeras Profesionales, Coordinadores de Programas Académicos, Directores y otros. Entre las profesionales no docentes, se encuentran los Bibliotecarios, Auditores, Estadísticos, Contadores, Enfermeras, Analistas y otros (Plan de Acción Afirmativa de la PUCPR, 2011-2012).

La investigadora seleccionó una muestra probabilística, mediante el muestreo simple al azar de la población. En este estudio se utilizó un nivel de confianza de 95%, con un margen de error de 5%. En una población de 387 profesionales, la muestra fue de 194, que redondeada a 200 arrojó la cantidad de participantes del estudio.

El número de participantes que contestó los cuestionarios fue de 106, aunque la muestra era de 200. Esto equivale a un 53% de la muestra de la población. Por último, la población se redujo a 105 participantes, ya que una de las encuestadas no contestó el 40% de las preguntas. Esto último no afectó el porcentaje de participación, el cual permaneció en un 53%. Es importante indicar que la investigadora se encontró con preguntas sin contestar lo que, a su vez, afectaba los totales de la Encuesta de Satisfacción Laboral. Esto fue corregido, como indica el autor Paul Spector, en el documento “Interpreting Satisfaction Scores with the Jobs Survey” (1998).

El marco conceptual de esta investigación estuvo fundamentado en los resultados de diferentes estudios realizados acerca del compromiso organizacional de Allen y Meyer (1990 y 1996); Meyer, Allen y Smith (1993) y Frutos (1998). Los hallazgos de estas investigaciones indican la necesidad de realizar estudios sobre el compromiso organizacional y su relación con varios factores del comportamiento humano, como lo es la satisfacción laboral (Mowday, Steer y Porter 1982; Tett y Meyer, 1993).

De acuerdo con Allen y Meyer (1990), el compromiso organizacional es el mejor predictor del desempeño y contribución del capital humano, pues es una respuesta más global y duradera a la organización como un todo, a la satisfacción en el puesto. Un empleado puede estar insatisfecho con un puesto determinado y considerarlo una situación temporal y, a su vez, no sentirse insatisfecho con la organización como un todo. Pero cuando la insatisfacción se extiende a la organización, es probable que los empleados consideren la renuncia. Esto implica que la falta de satisfacción afecta el compromiso con la organización de tal manera que los empleados no dudarían en abandonar una organización.

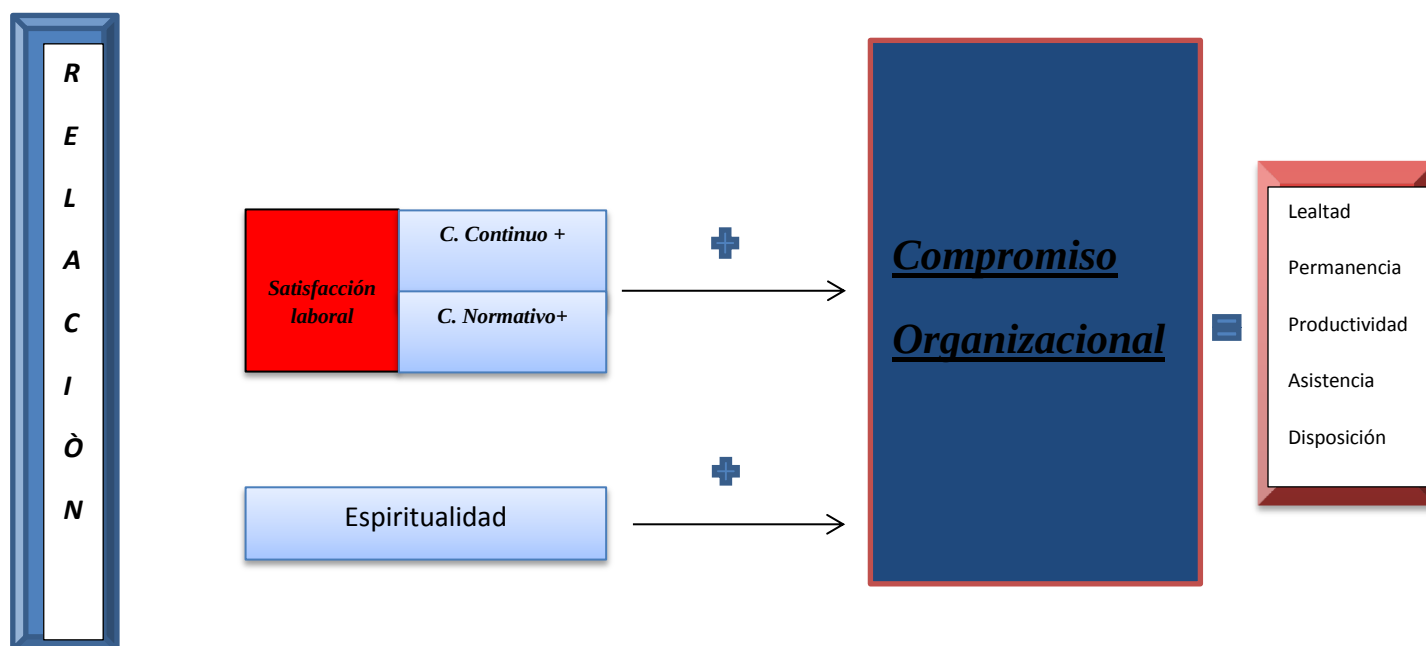
El Modelo del Marco Conceptual presentado en el Capítulo I no pudo ser validado en su totalidad. La hipótesis principal que indicaba si existía relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional en las mujeres profesionales en la PUCPR, pudo ser probada al no aceptarse la hipótesis nula. Las hipótesis cinco y seis, que relacionaban la satisfacción laboral con el compromiso continuo y normativo, se pudieron validar en la investigación. La hipótesis que relacionaba el compromiso con variables demográficas no pudo ser probada. Tampoco se pudo probar la relación entre satisfacción y las variables demográficas. Por último, no se pudo relacionar la satisfacción laboral con el compromiso afectivo.

El Modelo del Marco Conceptual Revisado preparado por la investigadora presenta la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional continuo y normativo. Es decir, el empleado siente satisfacción al ser relacionado con el compromiso continuo, que es el grado en el que un empleado cree que debe permanecer en la organización debido al tiempo, el dinero y el esfuerzo que ha invertido en la misma y la dificultad de encontrar otro trabajo. Por otro lado, está satisfecho con relación al compromiso normativo, que es el grado en el cual el empleado se siente moralmente obligado con la organización. Además, el

Marco Conceptual Revisado presenta el hallazgo de la relación que sienten los empleados entre su espiritualidad con el compromiso organizacional. Por último, si tenemos una relación fuerte y positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral logramos de nuestros empleados lealtad, permanencia, productividad, asistencia, y disposición.

En la Figura 2 se presenta en forma gráfica el Marco Conceptual Revisado por la investigadora.

Figura 2: Marco Conceptual- Revisado



En el capítulo IV se presentaron los hallazgos, luego del análisis estadístico a partir de la información recopilada a través de los instrumentos de investigación. Para realizar este estudio, se utilizaron varios métodos, entre éstos se incluyeron: estadística descriptiva y pruebas estadísticas, tales como prueba de ANOVA y coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados fueron presentados en el capítulo anterior mediante tablas y discusión de los hallazgos.

Los resultados de este estudio son cónsonos con lo que Robbins y Judge (2009) encontraron, al indicar que es ineludible que los gerentes deben entender el comportamiento

organizacional como es actualmente. Estos exponen que existen muchos retos y oportunidades de los que tienen que estar pendientes los administradores y gerenciales y preocuparse por comprender el comportamiento de sus empleados si quieren que sus organizaciones se encaminen al logro de sus metas. Entre los retos y las oportunidades a que se enfrentan los gerenciales están los siguientes: administrar una fuerza de trabajo diversa; mejorar la calidad y la productividad; estimular el cambio y la innovación; crear un ambiente de trabajo positivo y conocer las diferentes actitudes de los empleados (Robbins y Judge, 2009).

Conclusiones

El perfil de las participantes del estudio reflejó las siguientes conclusiones. El 32 % de las participantes estaban entre las edades de 41 a 50 años y el 26% tenía entre 51 a 60 años. Estos datos reflejan mayor participación de mujeres con más de 40 años. Se observó que el 28% de las participantes tenía un grado doctoral y el 16% tenía maestría con cursos doctorales, para un total de un 44% con estudios doctorales. Un 41% indicó tener un grado de maestría. Estos resultados se deben a que el por ciento mayor de la población y la muestra son miembros de la facultad de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico.

Estos resultados señalan que la mayoría de la población profesional femenina participante fueron las de más antigüedad en la institución, y a su vez fueron las de mayor edad cronológica. Por otro lado, se observó que el 76% de las participantes son miembros de la facultad y el 22% no pertenecen a ésta. El 67% de las participantes pertenecen al Recinto de Ponce.

En relación a la pregunta sobre si consideran que la espiritualidad influye en su compromiso organizacional, el 60% de las participantes estuvo totalmente de acuerdo y el 19% estuvo moderadamente de acuerdo, para un total de 79%. Estos resultados reflejan que la

mayoría de las participantes están de acuerdo en que su espiritualidad influye en su compromiso organizacional. Este dato es relevante por el hecho de que la misión de la institución en la que trabajan las participantes expone que: “La Misión de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico es celebrar y promover la vida y la dignidad de la persona humana y educarla, según los valores del Evangelio, en las disciplinas del conocimiento científico actualizado para construir un mejor mundo local y global”. Esto implica que las mujeres profesionales tienen claro la misión de su institución y, más aún, se refleja en su compromiso con la organización. Estos hallazgos indican el gran valor espiritual que permea entre la población femenina de la institución, que al ser en su mayoría personal docente, permite educar a los estudiantes dentro de los valores del evangelio.

El hallazgo más significativo de este estudio fue que se obtuvo una relación alta, significativa y positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en las mujeres profesionales de la PUCPR. Esto es congruente con los resultados de estudios presentados en la revisión de literatura del segundo capítulo (Porter, Steers, Mowday y Boulian, 1974; Mayer y Allen (1984). Esto es aún más importante si tomamos en consideración que en el estudio de Shan, Isram y Salihmemon (2012), éstos concluyeron que las organizaciones necesitan alcanzar el compromiso de sus empleados para el mejoramiento de su eficiencia y eficacia. Es decir, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional juegan un papel muy importante en las intenciones de los empleados hacia trabajar para lograrlos objetivos de su organización.

Entre los hallazgos más importantes en este estudio se encontró lo siguiente. No existió una relación alta, positiva y significativa entre el compromiso organizacional con las variables

demográficas edad, nivel educativo, profesión y años de servicios. Esto contradice lo reportado en la literatura, ya que se espera que mientras más años de servicio más compromiso haya.

También, resultó contradictorio el encontrar que no existe evidencia estadística y significativa de una correlación positiva y fuerte entre la satisfacción laboral con las variables demográficas edad, nivel educativo, profesión y años de servicios.

El hallazgo más sorprendente fue, a juicio de la investigadora, el que no existiera evidencia estadística robusta y significativa de una relación positiva y muy fuerte entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional afectivo en las mujeres profesionales de la PUCPR. Esto, en particular, por el hecho de que en la hipótesis principal del estudio se pudo corroborar una relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral; pero no así en esta última variable con el compromiso afectivo, que es una dimensión del compromiso organizacional. Estos resultados son más impresionantes, ya que los hallazgos de los primeros estudiosos del compromiso organizacional, Mowday, Steer y Porter (1982) reflejaron que existía una fuerte relación positiva entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral. Si se toma en consideración que el compromiso afectivo se refiere al apego emocional, a la identificación, al involucramiento y al sentido de pertenencia del empleado con la organización, entonces se debe considerar este hallazgo como un factor que debe ser observado detenidamente por la organización bajo estudio.

Sin embargo, no sorprendió de gran manera el hecho de que existía evidencia estadística robusta y significativa de una relación positiva y muy fuerte entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional continuo en las mujeres profesionales de la PUCPR. Esto es debido a que el compromiso continuo se refiere a tener conocimiento de los costos o pérdidas que están asociados a la consideración del empleado de separarse de su organización. Es decir, los

empleados permanecen en las organizaciones debido a que necesitan subsistir. Si esto último se analiza a la luz de los problemas económicos y la falta de empleo que existe en Puerto Rico, no quedaría duda de que este tipo de compromiso continuo está relacionado estrechamente con la satisfacción de las personas que tienen trabajo en este país.

Por otro lado, también era de esperarse que se encontrara que existe evidencia estadística y significativa de una relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional normativo en las mujeres profesionales de la PUCPR. Esto es debido a que el compromiso normativo es el reflejo de un sentimiento de obligación moral y de lealtad para continuar con la organización. Si visualizamos que la población de estudio es una altamente educada, que ha pasado por un proceso de aprendizaje continuo, tanto académico como espiritual, que labora en una institución académica que promueve principios religiosos, es de esperarse que desarrollen un sentimiento moral hacia la institución. Esto significa que los empleados con un alto nivel de compromiso moral sienten que tienen que permanecer en la organización porque es una obligación moral.

Los hallazgos que se obtuvieron con el compromiso continuo y normativo establecen que las mujeres profesionales sienten relación con su satisfacción y el compromiso de continuidad debido a la dificultad que se enfrentaría al tratar de encontrar otro empleo; y, por otro lado, expresaron satisfacción con el compromiso normativo por la obligación que tienen con la organización. Por consiguiente, dejan afuera de su satisfacción el compromiso afectivo, lo que demuestra que no se encuentran atadas emocionalmente a su lugar de trabajo.

Por interés de la investigadora y al no encontrar relación alguna con las variables sociodemográficas, se procedió a realizar una Prueba de ANOVA con las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional relacionándolas con las variables recinto al que pertenecen.

La prueba arrojó que la única variable sociodemográfica que es significativa es la satisfacción laboral con el recinto al que pertenecen las participantes. Se observaron diferencias en las participantes del recinto de Mayagüez, lo que permite inferir que éstas últimas sienten más satisfacción laboral que las participantes de otros recintos. Este resultado debería ser estudiado más a fondo en futuras investigaciones para detectar cuál es la razón para dicha diferencia.

Uno de los hallazgos más relevantes de la Encuesta de Satisfacción Laboral es que un 81% estuvo totalmente de acuerdo y moderadamente de acuerdo con el hecho de que “me haría feliz poder pasar el resto de mi carrera en esta organización”. Por otro lado, 66% estuvo totalmente de acuerdo y un 17% estuvo moderadamente de acuerdo con el hecho de que “tengo un fuerte sentido de pertenencia a la organización para la cual trabajo”.

A pesar de los resultados de estos reactivos, la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional afectivo no fue significativa. Pero este hallazgo no deja de ser relevante por el hecho de que un porcentaje alto de los participantes se siente feliz de poder pasar el resto de su carrera en la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico y a su vez expresan tener un sentido de pertenencia con ésta. Estos resultados son sumamente importantes para lograr el compromiso organizacional, según los estudios de Meyer, y Allen (1991). Es decir, aunque no se pudo mantener, en el marco conceptual revisado, la relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral, podemos decir que las mujeres profesionales de la institución estudiada indicaron en este reactivo sentirse felices de trabajar en la misma.

Un 52% estuvo totalmente en desacuerdo y un 19% moderadamente en desacuerdo con el hecho de que “creo que es ético estar cambiando de organización en organización”.

A su vez, un 79% de las participantes estuvo totalmente en desacuerdo y un 8% estuvo moderadamente en desacuerdo con el hecho de que “es muy poca la lealtad que le debo a esta

organización”. Las contestaciones a estas dos premisas nos permiten corroborar por qué se encontró en el estudio que existe una relación positiva entre satisfacción laboral y el compromiso continuo.

Un 62% de las participantes estuvieron totalmente en desacuerdo y un 9% estuvo moderadamente en desacuerdo con el hecho de que “sigo trabajando en esta organización por qué serían pocas las opciones que tendría para el sustento de mi familia”. La puntuación obtenida indica porqué en el estudio se encontró que existe una correlación significativa positiva y fuerte entre el compromiso continuo y la satisfacción laboral.

Del análisis del Cuestionario de Satisfacción Laboral validada y desarrollada por Paul Spectro (1994), se obtuvo información relevante para el estudio. Paul Spectro (1997) presenta en un escrito que proveyó para utilizar su cuestionario que el mismo está diseñado en cuatro subescalas de 4 componentes, del total de los 36 reactivos de la encuesta de satisfacción laboral. Esto significa que se realiza una media (después de anotar inverso los artículos negativos) los que reflejen 4 o más representa la satisfacción. Mientras que las respuestas medias de 3 o menos representan la insatisfacción. Las puntuaciones medias de entre 3 y 4 son ambivalencia. El porcentaje mayor de las participantes reflejó ambivalencias en sus contestaciones en la encuesta de satisfacción laboral, lo que indica que sienten satisfacción en solo algunas áreas. La puntuación máxima de la escala para estar satisfecho era de 144 puntos y la media que se reflejó en la prueba fue de 131 puntos. Si se suman los porcentos de satisfacción y ambivalencia se obtiene un 98 %. Esto permite inferir que las mujeres profesionales participantes están más satisfechas que insatisfechas. Esto significa que se debe estudiar más a fondo en qué áreas se encuentra insatisfechas las participantes, ya que la satisfacción laboral es una orientación afectiva positiva hacia el trabajo.

La investigadora concluye que existe una relación fuerte entre el compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral en mujeres profesionales de una universidad privada de Puerto Rico. Por lo tanto, es imperativo que se tome en consideración el que los empleados de una organización estén comprometidos, ya que este es el mejor predictor del desempeño y contribución del capital humano a la institución en la cual trabajan. Por otro lado, el que una organización logre un vínculo afectivo entre el empleado y la organización es un previsor de que el capital humano adopte las metas de la organización como propias. Así que es importante puntualizar que el no encontrar en esta investigación una relación significativa entre compromiso afectivo y satisfacción laboral debe tomarse como alerta para la institución bajo estudio.

La mujer puertorriqueña ha contribuido con su esfuerzo y trabajo al desarrollo económico y social de Puerto Rico. Cada vez, son mayores los logros alcanzados por la mujer en el área laboral. Por lo tanto, es indispensable tomar en cuenta la población femenina al tomar decisiones administrativas que puedan afectar su nivel de satisfacción.

Para que exista un compromiso organizacional completo es importante que se logre relacionar la satisfacción laboral con el compromiso afectivo, como con el normativo y el continuo. Por lo tanto, se debe auscultar que es necesario mejorar para lograr esta relación. El que se logre un compromiso afectivo redundaría en un vínculo más fuerte entre el empleado y la organización.

Recomendaciones

La recomendación más importante de este estudio es que se capacite a los administradores y supervisores para sopesar el hecho de que los empleados asisten a trabajar con ciertas necesidades, valores y expectativas. Si existen acciones que promueven el ignorar las

necesidades de los empleados, éstos se sentirán insatisfechos y menos motivados. Esto es sumamente preocupante si tomamos en consideración que, en el estudio de Tett y Meyer (1993) se encontró que tanto la satisfacción laboral como el compromiso organizacional contribuyen en el proceso de renuncia del empleado. Si ponemos en perspectiva que la mayoría de los participantes del estudio era personal docente, en quienes muchas veces la universidad invierte para que completen sus estudios graduados y en capacitación, sería crucial para la institución perder un activo tan significativo del capital humano.

Se ha comprobado teóricamente que la participación de la mujer es parte esencial de la fuerza laboral y sobre todo del mundo profesional. Por consiguiente, es recomendable que la institución bajo estudio se preocupe por mantener un profesional satisfecho y comprometido con la organización, ya que esto permite retener el conocimiento acumulado, tan importante en esta época de la sociedad del conocimiento. A su vez, es recomendable que las organizaciones tomen en consideración los factores señalados por Morales (2006), para que las mujeres logren la satisfacción en el trabajo a través de:

- Tener accesibilidad a la información relevante de la empresa en que trabaja.
- Obtener la oportunidad de tomar decisiones.
- Tener una buena comunicación con la alta gerencia y los asociados.
- Contar con supervisores con conocimientos y experiencia.

Por último, es esencial que todas las organizaciones tomen en consideración que sus administradores tengan excelentes destrezas de relaciones personales, necesarias para trabajar con las diferentes actitudes y necesidades de los empleados que tienen, a su vez, intereses muy distintos, pero importantes para la institución. El empresario académico tiene que tener la capacidad de entender que tiene que existir un vínculo entre el trabajador y su organización, y

esto es un aspecto importante para el logro del compromiso organizacional.

El propósito de esta disertación fue estudiar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en las mujeres profesionales. El realizar este tipo de estudio es importante ya que les permite a los investigadores realizar recomendaciones a la dirección de recursos humanos de las corporaciones sobre cómo actuar y crear herramientas útiles para lograr que el personal se comprometa con los objetivos organizacionales.

Limitaciones de la investigación

Entre las limitaciones que se encontraron durante el estudio se encuentran las siguientes:

1. Cantidad limitada de participantes, lo que no permite generalizar el estudio a otras muestras o poblaciones.
2. La investigación se llevó a cabo en una sola universidad, lo que repercute en que no es aplicable a otras instituciones universitarias.
3. Costo del estudio.

Aportación profesional

La aportación profesional de la presente investigación fue brindar literatura empírica con respecto al problema planteado. Además, aportar al estudio del comportamiento organizacional y a la creciente literatura de la mujer, ya que durante las últimas décadas el incremento de la mujer en la fuerza trabajadora, en todos los niveles, ha sido notable. La figura de la mujer emerge en todos los renglones de la sociedad. Además, esta investigación servirá para ofrecer información y orientación a las instituciones educativas de nivel superior en cuanto a cuáles son las actitudes que permiten mayor satisfacción laboral y compromiso organizacional. Por último, esta investigación sirve de guía a ejecutivos de oficinas de recursos humanos para

que encaminen sus esfuerzos a mejorar la satisfacción de sus empleados y por ende, su compromiso.

Recomendaciones para Investigaciones Futuras

Con el propósito de ofrecer una aportación efectiva luego de finalizar la investigación, las recomendaciones para futuras investigaciones son las siguientes:

1. Realizar investigaciones en otras instituciones universitarias para realizar comparaciones.
2. Incluir participantes del género masculino en posteriores estudios.
3. Determinar si existe diferencia significativa entre la variable dependiente del estudio con variables como motivación y productividad.
4. Investigar en el sector industrial y gubernamental qué piensan las mujeres profesionales sobre el compromiso organizacional y sus subdivisiones.
5. Comparar si existe diferencia significativa entre las variables del estudio y grupos de mujeres consideradas profesionales con mujeres en clasificaciones de puestos diferentes dentro de la institución del presente estudio.
6. Estudiar en qué áreas las mujeres profesionales sienten más satisfacción, utilizando como referencia las subescalas creadas por Paul Spectro (1994), para la Encuesta de Satisfacción Laboral.

Referencias

- Aamodt, M. (2010). *Industrial organizational psychology* (6th ed). USA: Wadsworth
- Allen, N., Meyer, J. & Smith C. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied*, 78, 538-551.
- American Psychological Association. (2010). *Publication manual of the American Psychological Association*. (6th ed.). Washington, DC: Author
- Arias, F. y Heredia, V. (2006). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. México: Editorial Trillas.
- Ariani, D. (2012). Leader-member exchanges as a mediator of the effect of job satisfaction on affective organizational commitment: An empirical test. *International Journal of Management*, 29(1), 45-56.
- Azize, Y. (1987). *La mujer en Puerto Rico*. Rio Piedras, Puerto Rico: Ediciones Huracán.
- Baotham, S., Hongkhuntod, W. & Rattanajun, S. (2010). The effects of job satisfaction and organizational commitment on voluntary turnover intentions of Thai employees in The New University. *Review of Business Research*, 10(1), 73-82.
- Barraza, M. y Acosta, M. (2008). Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior. *Innovación Educativa*, 8(45), 20-35.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. (2^{da} ed). México: Pearson
- Bergman, (2006). The relationship between affective and normative commitment: review and research agenda. *Journal of Organizational Behavior*, 27 (5), 645-663.
- Borsotti, C. (2010). Apuntes sobre los conceptos científicos y su construcción, borrador para discusión. Universidad Nacional de Luján, Departamento de Educación, Área metodología de la investigación. Argentina.
- Caldwell, D., Chatman, J. & O'Really, C.A. (1990). Building organizational commitment: A multi-firm study. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 245-261.

- Calhoun, C., Light, D. & Keller, S. (2000). Sociología (7ª ed). Madrid, España: McGraw Hill.
- Chiang, M., Núñez, A. y Martín, M. (2010). Compromiso del trabajo hacia su organización y la relación con el clima organizacional: Un análisis de género y edad. *Panorama Socioeconómico*, 28(40), 90-100.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración (7ª ed). México: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Díaz, Y. y Quijada, A. (2005). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional* (Tesis de Psicología Social). Universidad Autónoma Metropolitana, México.
- EEO Job Categories (2007). *Description of job categories*. USA.
- Fausto, L. (2006). *Comparación del nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional en una muestra de maestros unionados y no unionados del Distrito Escolar de Ponce II, de la región educativa de Ponce y el efecto de algunas variables demográficas sobre estos conceptos*. (Tesis doctoral inédita). Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico. Ponce, Puerto Rico.
- Frutos, B. (1997). *El constructo del compromiso con la organización como predictor del abandono: Un modelo causal*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Madrid. Madrid, España.
- Frutos, B., Ruiz, M. y San Martín, R. (1998). Análisis factorial confirmatorio de las dimensiones del compromiso con la organización. *Psicología*, 19, 345-366.
- Gallardo, E. (2008). Evolución en el estudio y medida del compromiso organizativo, problemáticas y soluciones. *Estableciendo puentes en una economía global*. 2 (17), 1-15. Recuperado de dialnet.uniroja.es/servlet/ficha_articulo?Codigo=2734826
- Gallardo E. y Triadó, X. (2007). *Revisión de las aportaciones teóricas sobre el compromiso organizativo: ¿Acaso importan las actitudes?*, Congreso Anual de la Academia Europea de Dirección y Economía de la Empresa. Universidad Rey Juan Carlos, Madrid. . Recuperado de dialnet.uniroja.es/servlet/ficha_articulo?Codigo=2517654

- Gutiérrez, A., Concepción, M. y García, B. (2012). Estudio del compromiso organizacional en un colegio particular, en Ensenada, B.C. *Global Conference on Business & Finance Proceedings*, 7(1), 1081-1091. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/ehost/delivery>
- Hellriegel, D. & Slocum, J. (2011). *Organizational behavior*. (13^e ed). USA:South-Western.
- Hernández, S, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la investigación. (5^a ed.) México: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Ivancevich, J., Konopaske, R. & Mattenson, M. (2010). *Organizational behavior and management*. U.S.A.: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Jaik, A., Tena, J. y Villanueva, R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Revista Electrónica Diálogos Educativos*, 19(10) 119-130. Recuperado de http://www.umce.cl/-dialogos/n19_2010/jaik.swt
- Kassin, S., Feins, S. & Markus, H. (2010). *Social psychology*. (8th ed). USA: Wadsworth Cengage Learning.
- Landy, F. y Conte, J. (2010). *The 21st Century: An introduction to industrial and organizational psychology*. (3th ed). California, USA: McGraw Hill
- Lind, D., Marchal, W. & Wathern, S. (2010). *Statistical techniques in business and economics*. New York, USA: McGraw Hill Ley Número 180 de 27 de Julio de 1998, según enmendado. Puerto Rico.
- Lok, P. y Crawford, I. (2001). Antecedents of organizational commitment and the mediating role of job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*, 16, 594-613.
- Macías, A. (2008). Compromiso organizacional de los docentes: Un estudio exploratorio. *Avances de Supervisión Educativa*. 8, 1-10. Recuperado de http://www.adide.org/revista/index.php?option=com_content7
- Maldonado S., Guillén, A. y Carranza, (2011). El compromiso organizacional del personal docente y administrativo de una universidad pública. *Global Conference on Business & Finance Proceedings*, 6(2), 818-822. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/ehost/delivery>

- Mañas, M. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 19(3), 395-400. . Recuperado de <http://web.ebscohost.com/ehost/delivery>
- Martínez, L. y Tamargo, M. (2003). Género, sociedad y cultura. Puerto Rico: Publicaciones Gaviota.
- Martín, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal administrativo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/ehost/delivery>
- Medina, W. (2005). *El Impacto de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la retención de empleos de los gerentes de farmacéuticas y electrónicos de Puerto Rico*. (Tesis doctoral inédita). Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico. Ponce, Puerto Rico.
- Meyer, J. & Allen, N. (1984). Testing the side-be theory of organization commitment: Some methodology considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69, 372-378.
- Meyer, J. & Allen, N. (1990). The Measurement and antecedents of effective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Meyer, J. & Allen N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-98.
- Meyer, J. & Allen N. (1996). Affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Vocational Behavior*, 49, 252-276.
- Morales, V. (2006). *Las variables asociadas a la motivación y al nivel de satisfacción en el trabajo de las mujeres que se desempeñan en la empresa privada en el área sur de Puerto Rico*. (Tesis de Maestría inédita). Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico. Ponce, Puerto Rico.
- Mowday, R. Steers, R. & Porter L. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.
- Mowday, R. Steers, R. & Porter L. (1982). Employee organizational linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover. *Organizational and occupational psychology*. Academic Press New York, 219-229.

- Mowday, R. (1998). Reflections on the study and relevance of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 8(4), 387-401.
- Muchinsky, P. (2008). *Psychology applied to work*. (9th ed). USA:Wiley.
- Newstrom J.& Davis K. (2006). *Organizational behavior:Human behavior at work*. (12th ed). USA:McGraw-Hill.
- Núñez, F. (2005). *El nivel de satisfacción con el trabajo y con la ocupación de mujeres asalariadas en trabajos tradicionales y no tradicionales y las actitudes del rol de la mujer en la sociedad puertorriqueña*. (Tesis doctoral inédita). Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico. Ponce, Puerto Rico.
- O'Reilly, C & Chatman (1986). Organizational commitment and psychological attachment: the effect of compliance, identification and internalisation on pro-social behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492-499.
- Participación de la mujer en la fuerza laboral (2011). *Departamento del Trabajo y Recursos Humanos de Puerto Rico*. San Juan, Puerto Rico.
- Plan de Acción Afirmativa de la PUCPR (2011-2012). *Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico*. Ponce, Puerto Rico.
- Porter, L., Steers, R., Mowday, R & Boulian, P. (1974). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 15, 603-609.
- Porter, L., Steers, R. y Mowday, R. (2005). Do employee attitudes toward organizations matter? The study of employee commitment to organizations. *Journal of Applied Psychology*, 171-189.
- Reglamento número 13. (2005). Junta de Salario Mínimo de Puerto Rico.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Essentials of organizational behavior*. New Jersey: Prentice Hall.

- Rodríguez, A. (2003). *Comparación de satisfacción laboral en los empleados y no gerenciales y su relación con el compromiso organizacional y variables sociodemográficas*. (Tesis doctoral inédita). Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico. Ponce, Puerto Rico.
- Romero, M. (2012). *Encuentro empresarial entre mujeres*. San Juan, Puerto Rico. Recuperado de http://www.dtrh.gobierno.pr/det_news.asp?cnt_id=360
- Rosario, E. y Rovira, L. (2012). *Escala de Compromiso Organizacional*. Puerto Rico.
- Rosario, E y Rovira, L. (2012). *Escala de Compromiso Organizacional descripción para el usuario*. Puerto Rico.
- Rosario-Hernández, E. & Rovira Millán, L.V. (2012). Revisión de las propiedades psicométricas de la Escala de Compromiso Organizacional: Surgimiento de la Escala de Compromiso Organizacional-Revisada. Ponencia presentada en la 59na Convención Anual de la Asociación de Psicología de Puerto Rico: “Ahora es el momento: Participa, actúa y evalúa”, 15 al 17 de noviembre, Hotel Gran Meliá, Rio Grande, Puerto Rico.
- Santos, M., Godas A., Lorenzo, M. & Gómez, J. (2010). Eficacia y satisfacción laboral de los profesores no universitarios: revisión de un instrumento de medida. *Revista Española de Pedagogía*, 245, 151-168. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/ehost/delivery>
- Savanevicienne, A. & Stankeviciute, Z. (2011). Human resource management practices linkage with organizational commitment and job satisfaction. *Economics & Management*, 16, 921-928. Retrieved of <http://web.ebscohost.com/ehost/delivery>
- Shah, S., Isran, S. & Salihmemon, M. (2012). The impact of employee job satisfaction on the organizational commitment: A study of faculty members of public sector Universities of Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(10), 161-170.
- Spector, P. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Developmet of the job satisfaction survey. *American Journal of Psychology*, 13(6), 693-713.
- Spector, P. (1994). *Encuesta de Satisfacción Laboral*. Traducción de la Dra. Roxanne Maeso.

- Spector, P. (1998). *Instructions for scoring the job satisfaction survey JSS*. Department of Psychology, University of South Florida.
- Spector, P. (2007). *Interpreting satisfaction scores with the jobs survey*. Department of Psychology, University of South Florida.
- Sumintorn, B. (2011). Antecedent and consequence of job satisfaction and organizational commitment of Thai employees in Rmutt. *Review of Business Research*, 11(3), 89-98. Retrieved of <http://web.ebscohost.com/ehost/delivery>
- Tett, R. & Meyer, J.(1993). Job satisfaction organizational commitment: Path analysis based on metanalytic findings. *Personnel Psychology*, 46, 259-293.
- Varela, R. (2008). *Innovación empresarial: Arte y ciencia en la creación de empresas*. (3^{era} ed) Bogota, Colombia: Pearson.
- Velazco, O. (2012). *El Estilo empresarial de los ejecutivos de las instituciones de educación superior de Puerto Rico y su relación con el tipo de organización y su impacto con el crecimiento de la población estudiantil*. (Tesis doctoral inédita). Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico. Ponce, Puerto Rico.
- Velilla, C. S. (2005). *Relación entre ciudadanía organizacional, satisfacción en el trabajo y compromiso organizacional en empleados de seguridad*. (Tesis doctoral inédita). Universidad Interamericana de Puerto Rico. San Germán, Puerto Rico.
- Wahyu, A. (March, 2012). Leader-Member Exchanges as a mediator of the effect of job satisfaction on affective organizational commitment: An empirical test. *International Journal of Management*, 29(1), 46-56. Retrieved of <http://web.ebscohost.com/ehost/delivery>
- Wiley, L. (2010). *Organizational behavior*. New York: Wiley & Sons, Inc.
- Zamora, G. (2009). Compromisos organizacionales en los profesores chilenos y su relación con la intención de permanecer en las escuelas. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 41(3), 1-15.

Zayas, M. S. (2010). *Relación entre el compromiso, la justicia y la satisfacción laboral con las manifestaciones de la conducta de ciudadanía organizacional, en una muestra de empleados de la banca privada.* (Tesis doctoral inédita). Universidad Interamericana de Puerto Rico. San Germán, Puerto Rico.

Apéndice A: Autorización para utilizar la Escala de Compromiso Organizacional

Correo de Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico - Escala sob... <https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=2&ik=c7c5f897cb&view=pt&q...>



Martinez Colon, Yazdel <ymartinez@pucpr.edu>

Escala sobre compromiso organizacional

3 mensajes

Martinez Colon, Yazdel <ymartinez@pucpr.edu>
Para: drerosario@gmail.com

3 de julio de 2012, 15:14

Estimado Dr. Ernesto Roario

Saludos Cordiales:

Mi nombre es Yazdel Martínez Colón y soy estudiante del Programa Doctoral de Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica. En estos momentos me encuentro en el proceso de redactar mi disertación, que es un estudio sobre "La Relación entre el Compromiso organizacional y el Nivel de satisfacción laboral: Un Estudio sobre Mujeres Profesionales en la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico". Por este motivo, le solicito la autorización para utilizar la Escala de Compromiso Organizacional que usted desarrollo y valido. La utilización de la escala es estrictamente académica y confidencial. Si usted desea le puedo enviar copia de los resultados finales. Cualquier duda se puede comunicar conmigo vía correo electrónico o al 787-930-7701.

Gracias anticipadas y bendiciones,

Yazdel Martínez Colón DBAc
Estudiante Doctoral de la PUCPR

Ernesto Rosario-Hernandez <drerosario@gmail.com>
Para: "Martinez Colon, Yazdel" <ymartinez@pucpr.edu>

4 de julio de 2012, 17:26

Saludos Yazdel,

te adjunto la escala (versión revisada en el 2012), solicitud de uso y una descripción de la escala original. Estoy trabajando con el nuevo artículo de la versión revisada, tan pronto lo tenga te lo hago llegar.

Cualquier duda, me lo dejas saber.

Mucho éxito.

ERH

El 03/07/12, Martinez Colon, Yazdel <ymartinez@pucpr.edu> escribió:

[El texto citado está oculto]

--

Dr. Ernesto Rosario-Hernández
Associate Professor
Clinical Psychology Program
Ponce School of Medicine and Health Sciences

Apéndice B: Autorización para utilizar la Encuesta de Satisfacción Laboral

Correo de Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico - corrected ... <https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=2&ik=c7c5f897cb&view=pt&q...>



Martinez Colon, Yazdel <ymartinez@pucpr.edu>

corrected -email

4 mensajes

Martinez Colon, Yazdel <ymartinez@pucpr.edu>
Para: pspector@usf.edu

5 de julio de 2012, 23:45

Paul E. Spector
Department of Psychology
University of South Florida
Tampa, FL 33620

Dear Dr. Spectro

My name is Yazdel Martínez Colón and I'm a D.B.A. candidate in Pontifical Catholic University of Puerto Rico. Currently I'm in the process of completing my dissertation regarding "Relation between the organizational commitment and the level of job satisfaction: A study about professional women in the Pontifical Catholic University of Puerto Rico".

That is why I'm requesting your authorization to use the Job Satisfaction Survey (Spanish version) that you have developed and validated. Its use will be strictly academic and confidential. If you wish we can send you copy of the results. Please, send your answer writing to this email.

Cordially,

Yazdel Martínez Colón

Spector, Paul <pspector@usf.edu>
Para: "Martinez Colon, Yazdel" <ymartinez@pucpr.edu>

6 de julio de 2012, 7:14

Dear Yazdel:

You have my permission to use the JSS in your research. You can find copies of the scale in the original English and several other languages, as well as details about the scale's development and norms. I allow free use for noncommercial research and teaching purposes in return for sharing of results. This includes student theses and dissertations, as well as other student research projects. Copies of the scale can be reproduced in a thesis or dissertation as long as the copyright notice is included, "Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved." Results can be shared by providing an e-copy of a published or unpublished research report (e.g., a dissertation). You also have permission to translate the JSS into another language under the same

Apéndice C: Escala de Compromiso Organizacional

Apéndice D: Encuesta de Satisfacción Laboral

Apéndice E: Hoja de Instrucciones y Hojas de Datos Demográficos

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PUERTO RICO
COLEGIO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PROGRAMA DOCTORAL**

15 de octubre de 2013

Estimada Participante:

Actualmente soy estudiante del Programa Doctoral en Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico. Como requisito para obtener el grado doctoral llevaré a cabo una investigación relacionada con el siguiente tema:

“La Relación entre el Compromiso Organizacional y el Nivel de Satisfacción Laboral: Un Estudio sobre Mujeres Profesionales de Universidades Privadas de Puerto Rico”

Es un placer notificarle que usted resultó seleccionada en el grupo de profesionales que se consideraron para aportar información valiosa en el desarrollo de este estudio. Le agradeceré conteste los cuestionarios adjuntos de la manera más completa posible. El mismo es anónimo y sus resultados serán divulgados garantizando la confidencialidad de sus participantes.

Para aclarar cualquier duda, se puede comunicar conmigo al (787) 930-7701. Favor de devolver el cuestionario contestado, a la brevedad posible, a mi persona en el sobre adjunto.

Gracias anticipadas por su tiempo y valiosa cooperación.

Atentamente,


Yazdel Martínez Colón

INFORMACIÓN GENERAL DEL PARTICIPANTE

Favor de hacer una marca de cotejo (✓) en el encasillado que mejor corresponda a su situación particular. Favor de responder a todos los reactivos.

1. Edad en años

_____ 21-30 años

_____ 31-40 años

_____ 41-50 años

_____ 51-60 años

_____ 61 en adelante

2. Preparación académica

___ Maestría

___ Maestría con cursos doctorales

___ Doctorado

___ Otros (especifique) _____

3. Profesión

___ Facultad

___ No Facultad

4. Años de experiencia

___ 0 a 5 años

___ 6 a 10 años

___ 11 a 15 años

___ 16 a 20 años

___ 21 años o más

5. Recinto en el que trabaja:

☐ Ponce

☐ Arecibo

☐ Mayagüez

6. Considera que la espiritualidad influye en su compromiso organizacional.

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ Moderadamente en desacuerdo

☐ Algo en desacuerdo

☐ Algo en Acuerdo

☐ Moderadamente en Acuerdo

☐ Totalmente en Acuerdo

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN ...

Apéndice F: Hoja de Consentimiento

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PUERTO RICO**

Colegio de Administración de Empresas
Escuela Graduada de Administración de Empresas
2250 Boulevard Luis A. Ferré Suite 503
Ponce, PR 00717-9997



Tel. (787) 841-2000, Ext. 2511
Fax (787) 841-2000, Ext. 2700

PROGRAMA DOCTORAL

Estimado participante

Soy estudiante **graduado** del *Programa Doctoral en Administración de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico*. Como parte de los requisitos del curso se llevará a cabo una investigación. La misma trata sobre *La Relación entre el Compromiso Organizacional y el Nivel de Satisfacción Laboral: Un estudio sobre Mujeres Profesionales de Universidades Privadas de Puerto Rico*. Usted ha sido seleccionado para participar en esta investigación la cual consiste en *contestar unos cuestionarios o preguntas que le tomará aproximadamente 15 minutos*. Usted puede contestar solamente las preguntas que así desee.

La información obtenida a través de este estudio será mantenida bajo estricta confidencialidad y su nombre no será utilizado.

Usted tiene el derecho de retirar el consentimiento para la participación en cualquier momento. El estudio no conlleva ningún riesgo ni recibe ningún beneficio. No recibirá compensación por participar. Si tiene alguna pregunta sobre esta investigación, se puede comunicar conmigo al 787-930-7701 o con mi directora de investigación Dra. Zulma Sanchez al 787-246-9046.

Preguntas o dudas sobre sus derechos como participante en este estudio pueden ser dirigidas a la Vicepresidencia para Asuntos Académicos, Junta de Revisión Institucional, 2250 Ave. Las Américas, Suite 545, Ponce, PR 00717-9997.

Investigadora principal

Yazdel Martínez Colón

He leído el procedimiento descrito arriba. La investigadora me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en el estudio de Yazdel Martínez Colón sobre *La Relación entre el Compromiso Organizacional y el Nivel de Satisfacción Laboral: Un estudio sobre Mujeres Profesionales de Universidades Privadas de Puerto Rico*. He recibido copia de este procedimiento (le puede sacar copia).

Firma del participante

Fecha

Referencia: <http://www.hhs.gov/ohrp/irb/irb.guidebook.htm>

Apéndice G: Autorizaciones de la PUCPR



www.pucpr.edu

VICEPRESIDENCIA DE ASUNTOS ACADÉMICOS

23 de agosto de 2013

Sra. Yazdel Martínez Colón
Recinto de Arecibo
PUCPR Suite 560

Estimada señora Martínez:

La carta en la que solicita autorización para llevar a cabo su investigación sobre *"La relación entre el Compromiso Organizacional y el Nivel de Satisfacción Laboral: Un Estudio sobre Mujeres Profesionales en la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico"* fue evaluada. Se le autoriza a llevar a cabo su investigación en la PUCPR. El cuestionario será administrado a 385 empleadas en los tres recintos de los cuales 62 son no facultativos. Usted deberá comunicarse con el Director de Recursos Humanos en relación a los 62 empleados no facultativos.

Una vez tenga la aprobación de la Junta de Revisión Institucional, deberá comunicarse con los profesores para administrar los cuestionarios. Además, debe solicitar asesoramiento estadístico al Dr. Julio Quintana, Asesor de la VPAA, al e-mail julio_quintana@pucpr.edu.

Es necesario mantener la confidencialidad de los participantes, así como requerir los permisos de consentimientos informados y proveer la seguridad de los documentos. Cualquier cambio que se realice en esta investigación tiene que ser notificado por escrito.

Le deseo éxito en su investigación.

Atentamente,


Leandro A. Colón Alicea, Ph. D.
Vicepresidente de Asuntos Académicos

av



www.pucpr.edu

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Tel. 787.841-2000
EXT 1240, 1241, 1242, 1243 y 1246
recursoshumanos@pucpr.edu

29 de agosto de 2013

Prof. Yazdel Martínez Colón, Decana Asociada
Recinto de Arecibo
Suite 560

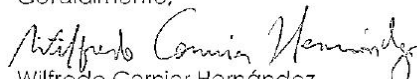
Estimada profesora Martínez:

Reciba un cordial saludo. Hemos recibido de su parte una carta en la cual nos solicita autorización para distribuir y administrar unos cuestionarios relacionados a su disertación doctoral. Una vez tenga la aprobación de la Junta de Revisión Institucional podrá administrar los documentos en referencia a las compañeras administrativas de nuestra Universidad.

Gracias por su atención. Le deseamos mucho éxito en su investigación.

En Recursos Humanos estamos para servirle.

Cordialmente,


Wilfredo Cornier Hernández
Director de Recursos Humanos

Apéndice H: Autorización de la JRI



www.pucpr.edu
jrinstl@pucpr.edu

JUNTA DE REVISIÓN INSTITUCIONAL

25 de octubre de 2013

Yazdel Martínez Colón
Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico
Colegio de Administración de Empresas
2250 Boulevard Luis A Ferré Aguayo
Ponce, PR 00717-9997

AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN: PROTOCOLO-BUAD-2013-14-04

Deseo informarle que la solicitud de su investigación titulada *"La Relación entre el Compromiso Organizacional y el Nivel de Satisfacción Laboral: un estudio sobre mujeres profesionales de universidades privadas de Puerto Rico"* sometida a la Junta de Revisión Institucional (JRI), y al Comité de Revisión del Colegio de Administración de Empresas (BUAD) ha sido aprobada. Usted podrá comenzar sus procesos de investigación a partir de la fecha de esta carta.

Es necesario mantener la confidencialidad de los participantes, los permisos de consentimiento firmados y la seguridad de los documentos. Cualquier cambio que se realice en esta investigación tiene que ser notificado a la Junta a través del formulario IRB-F05, *solicitud para cambios en la investigación/enmienda en una investigación previamente aprobada por la Junta de Revisión Institucional*.

Esta aprobación es válida por un año. Una vez que concluya la investigación deberá llenar el formulario IRB F-06, *solicitud para cierre de investigación aprobada por la Junta de Revisión Institucional*. Ver *Manual de Procedimientos y Reglamentos para Realizar Investigaciones que Involucran a Seres Humanos, Revisado 2013-2014*, página 21, luego de completada y aprobada la investigación.

Le deseamos éxito en la investigación.

Atentamente,

Carl B. Sauder
Presidente, JRI

ita

Apéndice I: Tablas de Frecuencia de Datos Demográficos

Tablas de Frecuencia de Datos Demográficos

Edad de las Participantes					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30	6	5.7	5.7	5.7
	31-40	25	23.8	23.8	29.5
	41-50	34	32.4	32.4	61.9
	51-60	26	24.8	24.8	86.7
	61 en adelante	14	13.3	13.3	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Preparación Académica de las Participantes					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Maestría	43	41.0	41.0	41.0
	Maestría con cursos	17	16.2	16.2	57.1
	Doctorales				
	Doctorado	29	27.6	27.6	84.8
	Otros	16	15.2	15.2	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Profesión de las Participantes					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Facultad	80	76.2	76.9	76.9
	No facultad	24	22.9	23.1	100.0
	Total	104	99.0	100.0	
Missing	99.00	1	1.0		
Total		105	100.0		

		Años de Experiencia de las Participantes			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-5 años	20	19.0	19.0	19.0
	6 a 10 años	18	17.1	17.1	36.2
	11 a 15 años	11	10.5	10.5	46.7
	16 a 20 años	11	10.5	10.5	57.1
	21 años o más	45	42.9	42.9	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

		Recinto al que Pertenecen las Participantes			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ponce	69	65.7	65.7	65.7
	Arecibo	19	18.1	18.1	83.8
	Mayaguez	17	16.2	16.2	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Apéndice J: Tablas Descriptivas de las Hipótesis de Investigación

Tablas de Estadísticas Descriptivas de las Hipótesis de Investigación

Tabla de Estadística Descriptiva de Primera Hipótesis

	Mean	Std. Deviation	N
SATISFACCION LABORAL	131.8952	11.93647	105
TOTAL - PUNTUACION			
TOTAL DE CADA PARTICIPANTE			
COMPROMISO ORGANIZACIONAL TOTAL	40.3143	6.37199	105
PUNTUACION TOTAL			

Tablas de Estadísticas Descriptivas para la Segunda y Tercera Hipótesis

Edad de las Participantes

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
SATISFACCION LABORAL	21-30	6	134.5000	17.68333	7.21919
TOTAL - PUNTUACION	31-40	25	132.2800	9.83412	1.96682
TOTAL DE CADA PARTICIPANTE	41-50	34	132.7059	13.37236	2.29334
	51-60	26	128.7308	10.73893	2.10608
	61 en adelante	14	134.0000	11.63549	3.10972
	Total	105	131.8952	11.93647	1.16488
COMPROMISO ORGANIZACIONAL TOTAL	21-30	6	40.6667	13.95230	5.69600
	31-40	25	40.0000	6.46787	1.29357
PUNTUACION TOTAL	41-50	34	40.5294	5.22369	.89586
	51-60	26	39.8462	5.64760	1.10759
	61 en adelante	14	41.0714	6.37862	1.70476
	Total	105	40.3143	6.37199	.62184

Grado Académico

		N	Mean	Std. Deviation
SATISFACCION LABORAL	Maestría	43	131.9302	11.13637
TOTAL - PUNTUACION	Maestría con cursos	17	133.8235	15.27758
TOTAL DE CADA PARTICIPANTE	Doctorales			
	Doctorado	29	133.0000	11.94930
	Otros	16	127.7500	10.01000
	Total	105	131.8952	11.93647
COMPROMISO ORGANIZACIONAL TOTAL	Maestría	43	40.8140	5.32852
	Maestría con cursos	17	39.8824	7.33896
PUNTUACION TOTAL	Doctorales			
	Doctorado	29	40.3793	8.00631
	Otros	16	39.3125	4.78496
	Total	105	40.3143	6.37199

Profesión

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
SATISFACCION LABORAL	Facultad	80	131.8500	12.19161	1.36306
TOTAL - PUNTUACION	No facultad	24	131.3333	10.98484	2.24227
TOTAL DE CADA PARTICIPANTE	Total	104	131.7308	11.87412	1.16435
COMPROMISO ORGANIZACIONAL TOTAL	Facultad	80	40.4250	6.54831	.73212
	No facultad	24	40.0417	5.99622	1.22397
PUNTUACION TOTAL	Total	104	40.3365	6.39874	.62745

Años de Servicios

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
SATISFACCION LABORAL	0-5 años	20	130.9000	10.33084	2.31005
TOTAL - PUNTUACION	6 a 10 años	18	131.1111	11.07668	2.61080

TOTAL DE CADA PARTICIPANTE	11 a 15 años	11	132.2727	15.27803	4.60650
	16 a 20 años	11	136.8182	14.71610	4.43707
	21 años o más	45	131.3556	11.57222	1.72508
	Total	105	131.8952	11.93647	1.16488
COMPROMISO ORGANIZACIONAL TOTAL	0-5 años	20	41.3000	7.98749	1.78606
	6 a 10 años	18	38.9444	5.56747	1.31227
PUNTUACION TOTAL	11 a 15 años	11	41.8182	8.97572	2.70628
	16 a 20 años	11	40.4545	5.26049	1.58610
	21 años o más	45	40.0222	5.47510	.81618
	Total	105	40.3143	6.37199	.62184

Recinto al que Pertenecen

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
SATISFACCION LABORAL	Ponce	69	130.5652	10.57394	1.27295
TOTAL - PUNTUACION	Arecibo	19	130.2632	11.38148	2.61109
TOTAL DE CADA PARTICIPANTE	Mayaguez	17	139.1176	15.45915	3.74939
	Total	105	131.8952	11.93647	1.16488
COMPROMISO	Ponce	69	40.1739	5.46367	.65775
ORGANIZACIONAL TOTAL	Arecibo	19	38.4211	8.25507	1.89384
PUNTUACION TOTAL	Mayaguez	17	43.0000	6.95521	1.68689
	Total	105	40.3143	6.37199	.62184

Tabla de Estadística Descriptiva para la Cuarta, Quinta y Sexta Hipótesis

	Estadística		
	Mean	Std. Deviation	N
SATISFACCION LABORAL	131.8952	11.93647	105
TOTAL - PUNTUACION			
TOTAL DE CADA PARTICIPANTE			
COMPROMISO AFECTIVO	20.2762	3.97225	105
COMPROMISO NORMATIVO	10.0286	2.58493	105
COMPROMISO CONTINUO	10.0095	6.13078	105

Apéndice K: Tabla de Frecuencia de las Preguntas de los Cuestionarios

Tablas de los reactivos de la Encuesta de Satisfacción Laboral

Reactivo 1; Pagan lo Justo				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	11	10.5	10.5
	Moderadamente en desacuerdo	12	11.4	21.9
	Algo en desacuerdo	12	11.4	33.3
	Algo en Acuerdo	24	22.9	56.2
	Moderadamente en acuerdo	30	28.6	84.8
	Totalmente en Acuerdo	16	15.2	100.0
	Total	105	100.0	100.0

Reactivo 2: Poca oportunidad de Ascenso				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en Acuerdo	14	13.3	13.3
	Moderadamente en Acuerdo	13	12.4	25.7
	Algo en Acuerdo	16	15.2	41.0
	Algo en desacuerdo	22	21.0	61.9
	Moderadamente en Desacuerdo	21	20.0	81.9
	Totalmente en Desacuerdo	19	18.1	100.0
	Total	105	100.0	100.0

Reactivo 3: Supervisor

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	5	4.8	4.8	4.8
	Moderadamente en desacuerdo	5	4.8	4.8	9.5
	Algo en desacuerdo	4	3.8	3.8	13.3
	Algo en Acuerdo	10	9.5	9.5	22.9
	Moderadamente en acuerdo	19	18.1	18.1	41.0
	Totalmente en Acuerdo	62	59.0	59.0	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 4: Satisfacción y Beneficios

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en Acuerdo	33	31.4	31.4	31.4
	Moderadamente en Acuerdo	17	16.2	16.2	47.6
	Algo en Acuerdo	13	12.4	12.4	60.0
	Algo en desacuerdo	11	10.5	10.5	70.5
	Moderadamente en Desacuerdo	20	19.0	19.0	89.5
	Totalmente en Desacuerdo	11	10.5	10.5	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 5: Reconocimiento

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	7	6.7	6.7	6.7
	Moderadamente en desacuerdo	14	13.3	13.3	20.0
	Algo en desacuerdo	13	12.4	12.4	32.4
	Algo en Acuerdo	23	21.9	21.9	54.3
	Moderadamente en acuerdo	30	28.6	28.6	82.9
	Totalmente en Acuerdo	18	17.1	17.1	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 6: Reglas y Procedimientos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en Acuerdo	29	27.6	27.6	27.6
	Moderadamente en Acuerdo	19	18.1	18.1	45.7
	Algo en Acuerdo	14	13.3	13.3	59.0
	Algo en desacuerdo	17	16.2	16.2	75.2
	Moderadamente en Desacuerdo	14	13.3	13.3	88.6
	Totalmente en Desacuerdo	12	11.4	11.4	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 7: Me Gusta la Gente con quien Trabajo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	1	1.0	1.0	1.0
	Algo en desacuerdo	3	2.9	2.9	3.8
	Algo en Acuerdo	8	7.6	7.6	11.4
	Moderadamente en acuerdo	26	24.8	24.8	36.2
	Totalmente en Acuerdo	67	63.8	63.8	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 8: No tiene Significado mi Trabajo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en Acuerdo	72	68.6	68.6	68.6
	Moderadamente en Acuerdo	10	9.5	9.5	78.1
	Algo en Acuerdo	4	3.8	3.8	81.9
	Algo en desacuerdo	6	5.7	5.7	87.6
	Moderadamente en Desacuerdo	9	8.6	8.6	96.2
	Totalmente en Desacuerdo	4	3.8	3.8	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 9: Comunicación

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	9	8.6	8.6	8.6
	Moderadamente en desacuerdo	13	12.4	12.4	21.0
	Algo en desacuerdo	11	10.5	10.5	31.4
	Algo en Acuerdo	22	21.0	21.0	52.4
	Moderadamente en acuerdo	32	30.5	30.5	82.9
	Totalmente en Acuerdo	18	17.1	17.1	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 10: Aumentos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en Acuerdo	10	9.5	9.5	9.5
	Moderadamente en Acuerdo	9	8.6	8.6	18.1
	Algo en Acuerdo	13	12.4	12.4	30.5
	Algo en desacuerdo	27	25.7	25.7	56.2
	Moderadamente en Desacuerdo	21	20.0	20.0	76.2
	Totalmente en Desacuerdo	25	23.8	23.8	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 11: Posibilidad de Ascenso

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	18	17.1	17.1	17.1
	Moderadamente en desacuerdo	6	5.7	5.7	22.9
	Algo en desacuerdo	18	17.1	17.1	40.0
	Algo en Acuerdo	26	24.8	24.8	64.8
	Moderadamente en acuerdo	17	16.2	16.2	81.0
	Totalmente en Acuerdo	20	19.0	19.0	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 12: Injustos Conmigo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en Acuerdo	80	76.2	76.2	76.2
	Moderadamente en Acuerdo	5	4.8	4.8	81.0
	Algo en Acuerdo	5	4.8	4.8	85.7
	Algo en desacuerdo	3	2.9	2.9	88.6
	Moderadamente en Desacuerdo	8	7.6	7.6	96.2
	Totalmente en Desacuerdo	4	3.8	3.8	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 13: Beneficios Recibidos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	22	21.0	21.0	21.0
	Moderadamente en desacuerdo	17	16.2	16.2	37.1
	Algo en desacuerdo	14	13.3	13.3	50.5
	Algo en Acuerdo	17	16.2	16.2	66.7
	Moderadamente en acuerdo	22	21.0	21.0	87.6
	Totalmente en Acuerdo	13	12.4	12.4	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 14:No Siente Aprecio

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en Acuerdo	41	39.0	39.0	39.0
	Moderadamente en Acuerdo	15	14.3	14.3	53.3
	Algo en Acuerdo	14	13.3	13.3	66.7
	Algo en desacuerdo	14	13.3	13.3	80.0
	Moderadamente en	16	15.2	15.2	95.2
	Desacuerdo				
	Totalmente en Desacuerdo	5	4.8	4.8	100.0
Total		105	100.0	100.0	

Reactivo 15: Burocracia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	17	16.2	16.2	16.2
	Moderadamente en	24	22.9	22.9	39.0
	desacuerdo				
	Algo en desacuerdo	25	23.8	23.8	62.9
	Algo en Acuerdo	16	15.2	15.2	78.1
	Moderadamente en acuerdo	12	11.4	11.4	89.5
	Totalmente en Acuerdo	11	10.5	10.5	100.0
Total		105	100.0	100.0	

Reactivo 16; incompetencia de Personas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en Acuerdo	42	40.0	40.0	40.0
	Moderadamente en Acuerdo	20	19.0	19.0	59.0
	Algo en Acuerdo	9	8.6	8.6	67.6
	Algo en desacuerdo	19	18.1	18.1	85.7
	Moderadamente en	7	6.7	6.7	92.4
	Desacuerdo				
	Totalmente en Desacuerdo	8	7.6	7.6	100.0

Reactivo 16; incompetencia de Personas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en Acuerdo	42	40.0	40.0	40.0
	Moderadamente en Acuerdo	20	19.0	19.0	59.0
	Algo en Acuerdo	9	8.6	8.6	67.6
	Algo en desacuerdo	19	18.1	18.1	85.7
	Moderadamente en Desacuerdo	7	6.7	6.7	92.4
	Totalmente en Desacuerdo	8	7.6	7.6	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 17: Me Gusta lo que Hago

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	1	1.0	1.0	1.0
	Algo en desacuerdo	3	2.9	2.9	3.8
	Algo en Acuerdo	4	3.8	3.8	7.6
	Moderadamente en acuerdo	10	9.5	9.5	17.1
	Totalmente en Acuerdo	87	82.9	82.9	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 18: Metas no Claras

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en Acuerdo	71	67.6	67.6	67.6
	Moderadamente en Acuerdo	13	12.4	12.4	80.0
	Algo en Acuerdo	3	2.9	2.9	82.9
	Algo en desacuerdo	12	11.4	11.4	94.3
	Moderadamente en Desacuerdo	3	2.9	2.9	97.1
	Totalmente en Desacuerdo	3	2.9	2.9	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 19: No me Aprecian por la Paga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en Acuerdo	49	46.7	46.7	46.7
	Moderadamente en Acuerdo	10	9.5	9.5	56.2
	Algo en Acuerdo	10	9.5	9.5	65.7
	Algo en desacuerdo	16	15.2	15.2	81.0
	Moderadamente en Desacuerdo	11	10.5	10.5	91.4
	Totalmente en Desacuerdo	9	8.6	8.6	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 20: Progreso Rápido

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	24	22.9	22.9	22.9
	Moderadamente en desacuerdo	18	17.1	17.1	40.0
	Algo en desacuerdo	26	24.8	24.8	64.8
	Algo en Acuerdo	9	8.6	8.6	73.3
	Moderadamente en acuerdo	19	18.1	18.1	91.4
	Totalmente en Acuerdo	9	8.6	8.6	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reativo 21: Interes en los Sentimientos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en Acuerdo	73	69.5	69.5	69.5
	Moderadamente en Acuerdo	14	13.3	13.3	82.9
	Algo en Acuerdo	5	4.8	4.8	87.6
	Algo en desacuerdo	4	3.8	3.8	91.4
	Moderadamente en Desacuerdo	7	6.7	6.7	98.1
	Totalmente en Desacuerdo	2	1.9	1.9	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 22: Beneficios Equitativos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	14	13.3	13.3	13.3
	Moderadamente en desacuerdo	11	10.5	10.5	23.8
	Algo en desacuerdo	24	22.9	22.9	46.7
	Algo en Acuerdo	24	22.9	22.9	69.5
	Moderadamente en acuerdo	19	18.1	18.1	87.6
	Totalmente en Acuerdo	13	12.4	12.4	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 23: Poca Recompensa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en Acuerdo	26	24.8	24.8	24.8
	Moderadamente en Acuerdo	15	14.3	14.3	39.0
	Algo en Acuerdo	22	21.0	21.0	60.0
	Algo en desacuerdo	21	20.0	20.0	80.0
	Moderadamente en Desacuerdo	13	12.4	12.4	92.4
	Totalmente en Desacuerdo	8	7.6	7.6	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo24: Mucho que Hacer

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en Acuerdo	5	4.8	4.8	4.8
	Algo en desacuerdo	12	11.4	11.4	16.2
	Moderadamente en Desacuerdo	17	16.2	16.2	32.4
	Totalmente en Desacuerdo	71	67.6	67.6	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 25:Disfruto de mis Compañeros

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Moderadamente en desauerdo	2	1.9	1.9	1.9
	Algo en desacuerdo	1	1.0	1.0	2.9
	Algo en Acuerdo	14	13.3	13.3	16.2
	Moderadamente en acuerdo	22	21.0	21.0	37.1
	Totalmente en Acuerdo	66	62.9	62.9	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 26: No sé qué Pasa en la Organización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en Acuerdo	21	20.0	20.0	20.0
	Moderadamente en Acuerdo	15	14.3	14.3	34.3
	Algo en Acuerdo	8	7.6	7.6	41.9
	Algo en desacuerdo	31	29.5	29.5	71.4
	Moderadamente en Desacuerdo	14	13.3	13.3	84.8
	Totalmente en Desacuerdo	16	15.2	15.2	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 27: Siento Orgullo al hacer mi Trabajo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	1	1.0	1.0	1.0
	Algo en Acuerdo	4	3.8	3.8	4.8
	Moderadamente en acuerdo	4	3.8	3.8	8.6
	Totalmente en Acuerdo	96	91.4	91.4	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 28:Satisfecho con las Posibilidades de Aumento Salarial

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	20	19.0	19.0	19.0
	Moderadamente en desacuerdo	10	9.5	9.5	28.6
	Algo en desacuerdo	13	12.4	12.4	41.0
	Algo en Acuerdo	25	23.8	23.8	64.8
	Moderadamente en acuerdo	16	15.2	15.2	80.0
	Totalmente en Acuerdo	21	20.0	20.0	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 29: Beneficios que no Tenemos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en Acuerdo	17	16.2	16.2	16.2
	Moderadamente en Acuerdo	7	6.7	6.7	22.9
	Algo en Acuerdo	8	7.6	7.6	30.5
	Algo en desacuerdo	24	22.9	22.9	53.3
	Moderadamente en Desacuerdo	18	17.1	17.1	70.5
	Totalmente en Desacuerdo	31	29.5	29.5	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 30: Me Agrada el Supervisor

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	2	1.9	1.9	1.9
	Moderadamente en desacuerdo	3	2.9	2.9	4.8
	Algo en desacuerdo	3	2.9	2.9	7.6
	Algo en Acuerdo	5	4.8	4.8	12.4
	Moderadamente en acuerdo	21	20.0	20.0	32.4
	Totalmente en Acuerdo	71	67.6	67.6	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 31: Demasiado Papeleo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en Acuerdo	13	12.4	12.4	12.4
	Moderadamente en Acuerdo	6	5.7	5.7	18.1
	Algo en Acuerdo	7	6.7	6.7	24.8
	Algo en desacuerdo	26	24.8	24.8	49.5
	Moderadamente en Desacuerdo	22	21.0	21.0	70.5
	Totalmente en Desacuerdo	31	29.5	29.5	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 32: No siento que mi Esfuerzo se Recompensen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en Acuerdo	21	20.0	20.0	20.0
	Moderadamente en Acuerdo	10	9.5	9.5	29.5
	Algo en Acuerdo	16	15.2	15.2	44.8
	Algo en desacuerdo	21	20.0	20.0	64.8
	Moderadamente en Desacuerdo	17	16.2	16.2	81.0
	Totalmente en Desacuerdo	20	19.0	19.0	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 33: Estoy Satisfecho con mis Oportunidades de Ascenso

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	23	21.9	21.9	21.9
	Moderadamente en desacuerdo	9	8.6	8.6	30.5
	Algo en desacuerdo	13	12.4	12.4	42.9
	Algo en Acuerdo	24	22.9	22.9	65.7
	Moderadamente en acuerdo	19	18.1	18.1	83.8
	Totalmente en Acuerdo	17	16.2	16.2	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 34: Demasiadas Peleas en el Trabajo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en Acuerdo	59	56.2	56.2	56.2
	Moderadamente en Acuerdo	22	21.0	21.0	77.1
	Algo en Acuerdo	11	10.5	10.5	87.6
	Algo en desacuerdo	7	6.7	6.7	94.3
	Moderadamente en Desacuerdo	2	1.9	1.9	96.2
	Totalmente en Desacuerdo	4	3.8	3.8	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 35: Mi trabajo es Agradable

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	1	1.0	1.0	1.0
	Moderadamente en desauerdo	1	1.0	1.0	1.9
	Algo en desacuerdo	1	1.0	1.0	2.9
	Algo en Acuerdo	7	6.7	6.7	9.5
	Moderadamente en acuerdo	23	21.9	21.9	31.4
	Totalmente en Acuerdo	72	68.6	68.6	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 36: No se dan Explicaciones Completas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en Acuerdo	38	36.2	36.2	36.2
	Moderadamente en Acuerdo	18	17.1	17.1	53.3
	Algo en Acuerdo	8	7.6	7.6	61.0
	Algo en desacuerdo	16	15.2	15.2	76.2

Moderadamente en Desacuerdo	16	15.2	15.2	91.4
Totalmente en Desacuerdo	9	8.6	8.6	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Tablas de Frecuencia de los Reactivos de la Escala de Compromiso Organizacional-Revisada

Reactivo 1: Me haría feliz pasar mi carrera en la Organización					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	4	3.8	3.8	3.8
	Moderadamente en desacuerdo	4	3.8	3.8	7.6
	Algo en desacuerdo	3	2.9	2.9	10.5
	Algo en Acuerdo	9	8.6	8.6	19.0
	Moderadamente en acuerdo	28	26.7	26.7	45.7
	Totalmente en Acuerdo	57	54.3	54.3	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 2: Ético estar cambiando de Organización en Organización					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	54	51.4	51.4	51.4
	Moderadamente en desacuerdo	20	19.0	19.0	70.5
	Algo en desacuerdo	15	14.3	14.3	84.8
	Algo en Acuerdo	9	8.6	8.6	93.3
	Moderadamente en acuerdo	3	2.9	2.9	96.2
	Totalmente en Acuerdo	4	3.8	3.8	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 3: Muchas Obligaciones Económicas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	54	51.4	51.4	51.4
	Moderadamente en desauerdo	10	9.5	9.5	61.0
	Algo en desacuerdo	8	7.6	7.6	68.6
	Algo en Acuerdo	15	14.3	14.3	82.9
	Moderadamente en acuerdo	9	8.6	8.6	91.4
	Totalmente en Acuerdo	9	8.6	8.6	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 4: Sentido de Pertenencia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	2	1.9	1.9	1.9
	Moderadamente en desauerdo	2	1.9	1.9	3.8
	Algo en desacuerdo	1	1.0	1.0	4.8
	Algo en Acuerdo	13	12.4	12.4	17.1
	Moderadamente en acuerdo	18	17.1	17.1	34.3
	Totalmente en Acuerdo	69	65.7	65.7	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 5: Pocas Opciones

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	51	48.6	48.6	48.6
	Moderadamente en desauerdo	10	9.5	9.5	58.1
	Algo en desacuerdo	6	5.7	5.7	63.8
	Algo en Acuerdo	16	15.2	15.2	79.0
	Moderadamente en acuerdo	13	12.4	12.4	91.4
	Totalmente en Acuerdo	9	8.6	8.6	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 6: Emocionalmente Apegado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	7	6.7	6.7	6.7
	Moderadamente en desauerdo	2	1.9	1.9	8.6
	Algo en desacuerdo	4	3.8	3.8	12.4
	Algo en Acuerdo	13	12.4	12.4	24.8
	Moderadamente en acuerdo	27	25.7	25.7	50.5
	Totalmente en Acuerdo	52	49.5	49.5	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 7: Poca Lealtad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	83	79.0	79.0	79.0
	Moderadamente en desauerdo	8	7.6	7.6	86.7
	Algo en desacuerdo	1	1.0	1.0	87.6
	Algo en Acuerdo	6	5.7	5.7	93.3
	Moderadamente en acuerdo	2	1.9	1.9	95.2
	Totalmente en Acuerdo	5	4.8	4.8	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 8: Sustento de mi Familia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	65	61.9	61.9	61.9
	Moderadamente en desauerdo	10	9.5	9.5	71.4
	Algo en desacuerdo	7	6.7	6.7	78.1
	Algo en Acuerdo	9	8.6	8.6	86.7
	Moderadamente en acuerdo	5	4.8	4.8	91.4
	Totalmente en Acuerdo	9	8.6	8.6	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 9: Visualizo carrera en la Organización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	5	4.8	4.8	4.8
	Moderadamente en desacuerdo	1	1.0	1.0	5.7
	Algo en desacuerdo	2	1.9	1.9	7.6
	Algo en Acuerdo	20	19.0	19.0	26.7
	Moderadamente en acuerdo	25	23.8	23.8	50.5
	Totalmente en Acuerdo	52	49.5	49.5	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 10: Situación Económica

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	44	41.9	41.9	41.9
	Moderadamente en desacuerdo	10	9.5	9.5	51.4
	Algo en desacuerdo	7	6.7	6.7	58.1
	Algo en Acuerdo	19	18.1	18.1	76.2
	Moderadamente en acuerdo	10	9.5	9.5	85.7
	Totalmente en Acuerdo	15	14.3	14.3	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 11: Obligacion de Lealtad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	87	82.9	82.9	82.9
	Moderadamente en desacuerdo	6	5.7	5.7	88.6
	Algo en desacuerdo	6	5.7	5.7	94.3
	Algo en Acuerdo	4	3.8	3.8	98.1
	Moderadamente en acuerdo	2	1.9	1.9	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Reactivo 12: Los Problemas de la Organización son Míos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	8	7.6	7.6	7.6
	Moderadamente en desacuerdo	2	1.9	1.9	9.5
	Algo en desacuerdo	7	6.7	6.7	16.2
	Algo en Acuerdo	17	16.2	16.2	32.4
	Moderadamente en acuerdo	24	22.9	22.9	55.2
	Totalmente en Acuerdo	47	44.8	44.8	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Apéndice L: Certificación de Edición

CERTIFICACIÓN DE EDICIÓN

Yo, Caridad E. Álvarez Suárez, certifico que he realizado la edición de la Disertación doctoral de Yazdel Martínez Colón titulada “La relación entre el compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral: un estudio sobre mujeres profesionales de universidades privadas de Puerto Rico”, la cual presenta como requisito para optar por el Grado de Doctor en Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica De Puerto. Esta certificación se expide en Ponce, Puerto Rico, hoy 20 de mayo de 2014.



Caridad E. Álvarez Suárez
