

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



“RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE UNA UNIDAD DE NEGOCIOS FINANCIERA, UBICADA EN EL MUNICIPIO DE GUATEMALA, DEPARTAMENTO DE GUATEMALA”



LIC. GERSON EDUARDO BOR JORDAN

GUATEMALA, ABRIL 2021

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



“RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE UNA UNIDAD DE NEGOCIOS FINANCIERA, UBICADA EN EL MUNICIPIO DE GUATEMALA, DEPARTAMENTO DE GUATEMALA”

Informe final de tesis para la obtención del Grado de Maestro en Ciencias, con base en el "Normativo de Tesis para Optar al Grado de Maestro en Ciencias", Aprobado por la honorable Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, en la resolución contenida en el numeral 6.1, punto sexto del acta 15- 2009 de la sesión celebrada el 14 de julio de 2009.

ASESOR: MSc. NOEMÍ CLARIVEL CARRILLO REYES



AUTOR: LIC. GERSON EDUARDO BOR JORDAN

GUATEMALA, ABRIL 2021

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
HONORABLE JUNTA DIRECTIVA

Decano:	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal primero:	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal segundo:	MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal tercero:	Vacante
Vocal cuarto:	Br. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal quinto:	P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

JURADO EXAMINADOR QUE PRACTICÓ EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS
SEGÚN EL ACTA CORRESPONDIENTE

Presidente:	MSc. Claudia Elizabeth Aquino García
Secretario:	Msc. Julio de León Vizcaino
Vocal Examinador:	Dr. Alfredo Paz Subillaga




ACTA No. 11-2020

De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascritos miembros del Jurado Examinador, el **14 de julio** de 2020, a las **18:00** horas para practicar el **EXAMEN GENERAL DE TESIS** del Licenciado **Gerson Eduardo Bor Jordan**, carné No. **200612541**, estudiante de la Maestría en Administración de Recursos Humanos de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Administración de Recursos Humanos. El examen se realizó de acuerdo con el Instructivo de Tesis, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado -SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018-----

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado "**SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE UNA UNIDAD DE NEGOCIOS, PERTENECIENTES A UNA EMPRESA DEL SECTOR FINANCIERO, UBICADA EN EL MUNICIPIO DE GUATEMALA, DEPARTAMENTO DE GUATEMALA**", dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue **APROBADO** con una nota promedio de **79** puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones: Que el sustentante incorpore las enmiendas señaladas dentro de los 30 días calendario.

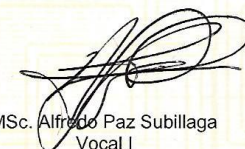
En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los catorce días del mes de julio del año dos mil veinte.




MSc. Claudia Elizabeth Aquino García
Presidente



MSc. Julio de León Vizcaino
Secretario



MSc. Alfredo Paz Subillaga
Vocal I



Lic. Gerson Eduardo Bor Jordan
Postulante



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

ADENDUM

El infrascrito Presidente del Jurado Examinador CERTIFICA que el estudiante Gerson Eduardo Bor Jordan, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 29 de julio de 2020.

(f) _____

MSC. Claudia Elizabeth Aquino García
Presidente



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS
Edificio "s-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 00824-2020
Guatemala, 17 de noviembre del 2020

Estudiante
Gerson Eduardo Bor Jordan
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Cuarto, inciso 4.1, subinciso 4.1.1 del Acta 21-2020, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 12 de noviembre de 2020, que en su parte conducente dice:

"CUARTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES

4.1 Graduaciones

4.1.1 Elaboración y Examen de Tesis

Se tienen a la vista las providencias de las Escuelas de Contaduría Pública y Auditoría, Economía, Administración de Empresas y Estudios de Postgrado en las que se informa que los estudiantes que se indican a continuación, aprobaron los Exámenes de Tesis, por lo que se trasladan las Actas del Jurado Examinador de Tesis y los expedientes académicos.

Junta Directiva acuerda: 1°. Aprobar las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis. 2°. Autorizar la impresión de tesis y la graduación a los siguientes estudiantes:

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

	Nombre	Registro Académico	Título de Tesis
Ref. 28-2020	<u>Gerson Eduardo Bor Jordan</u>	<u>200612541</u>	SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE UNA UNIDAD DE NEGOCIOS, PERTENECIENTES A UNA EMPRESA DEL SECTOR FINANCIERO, UBICADA EN EL MUNICIPIO DE GUATEMALA, DEPARTAMENTO DE GUATEMALA

3°. Manifestar a los estudiantes que se les fija un plazo de seis meses para su graduación".

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



m.ch



AGRADECIMIENTOS

*A mis padres,
por su apoyo incondicional.*

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	i
INTRODUCCIÓN	ii
1. ANTECEDENTES.....	1
1.1. Antecedentes sector financiero	1
1.2. Antecedentes de estudio.....	2
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Sistema financiero	8
2.2. Administración	10
2.3. Administración de recursos humanos	10
2.4. Importancia de la administración de recursos humanos.....	11
2.5. Compromiso organizacional.....	12
2.6. Satisfacción laboral.....	19
3. MÉTODO Y TÉCNICAS.....	27
3.1. Definición del problema.....	27
3.2. Planteamiento del problema	29
3.3. Delimitación del problema.....	29
3.4. Objetivos.....	30
3.5. Hipótesis.....	31
3.6. Método científico.....	33
4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	39
4.1. Variables sociodemográficas	39
4.2. Resultado de las variables de estudio.....	44
CONCLUSIONES.....	75
RECOMENDACIONES	76
BIBLIOGRAFÍA	77
ANEXOS	81

ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1 Género de colaboradores	40
GRÁFICA 2 Rango de edad de colaboradores, en años.....	41
GRÁFICA 3 Nivel educativo de colaboradores.....	42
GRÁFICA 4 Años de antigüedad laboral de colaboradores.....	43
GRÁFICA 5 Reactivos compromiso de continuidad	47
GRÁFICA 6 Reactivos compromiso normativo.....	48
GRÁFICA 7 Reactivos compromiso afectivo	49
GRÁFICA 8 Dimensiones compromiso organizacional.....	50
GRÁFICA 9 Dimensiones compromiso organizacional por género	52
GRÁFICA 10 Reactivos satisfacción laboral, ambiente físico.....	58
GRÁFICA 11 Reactivos satisfacción laboral, supervisión.....	59
GRÁFICA 12 Reactivos satisfacción laboral, prestaciones	60
GRÁFICA 13 Dimensiones satisfacción laboral.....	62
GRÁFICA 14 Dimensiones satisfacción laboral por género	63
GRÁFICA 15 Resultados Compromiso organizacional y Satisfacción laboral.....	67
GRÁFICA 16 Relación compromiso organizacional y satisfacción laboral	69

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1 Formas de incrementar o disminuir compromiso organizacional	12
CUADRO 2 Teoría de los factores de Herzberg	22
CUADRO 3 Variables de estudio.....	32
CUADRO 4 Baremos de instrumentos de investigación.....	34
CUADRO 5 Preguntas por dimensional evaluada, compromiso organizacional.....	35
CUADRO 6 Preguntas por dimensional evaluada, satisfacción laboral.....	36
CUADRO 7 Ponderación reactivos, instrumento compromiso organizacional.....	45
CUADRO 8 Dimensiones compromiso organizacional por edad	53
CUADRO 9 Dimensiones compromiso organizacional por nivel de estudios	54
CUADRO 10 Dimensiones compromiso organizacional por antigüedad laboral	55
CUADRO 11 Ponderación reactivos, instrumento satisfacción laboral.....	56
CUADRO 12 Dimensiones satisfacción laboral por edad	64
CUADRO 13 Dimensiones satisfacción laboral por nivel de estudios	65
CUADRO 14 Dimensiones satisfacción laboral por antigüedad laboral	66
CUADRO 15 Relación compromiso organizacional y satisfacción laboral.....	68
CUADRO 16 Relación cuantitativa compromiso organizacional y satisfacción laboral .	70
CUADRO 17 Relación compromiso organizacional con variables sociodemográficas ..	72
CUADRO 18 Relación satisfacción laboral con variables sociodemográficas	74

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 Encuesta compromiso organizacional.....	81
ANEXO 2 Encuesta compromiso organizacional.....	82
ANEXO 3 Encuesta satisfacción laboral.....	83
ANEXO 4 Coeficiente Alfa de Cronbach.....	84
ANEXO 5 Interpretación coeficiente correlación Pearson	84
ANEXO 6 Prueba de normalidad compromiso organizacional	85
ANEXO 7 Prueba de normalidad satisfacción laboral	86
ANEXO 8 Glosario de términos	87

RESUMEN

La finalidad del presente documento es identificar la relación significativa de las variables de estudio compromiso organizacional con las dimensionales de compromiso afectivo, continuidad y normativo, con la variable satisfacción laboral y sus dimensionales respecto supervisión, ambiente físico de trabajo y satisfacción con prestaciones; adicional a las variables, se obtiene información sociodemográfica de las variables y dimensiones citadas previamente para realizar análisis de datos. Para fundamentar el presente estudio se consideró toda la población objeto de estudio, a través de un censo hacia ciento sesenta y cinco colaboradores, integrado por personal operativo, administrativo y gerencial.

El diseño de estudio es descriptivo, correlacional y transversal, con enfoque cuantitativo y cualitativo; Para medir la variable compromiso organizacional se utilizó el instrumento elaborado por Allen, Meyer & Smith compuesto de dieciocho enunciados, asimismo la variable satisfacción laboral fue medida por el instrumento propuesto por Meliá y Peiró (1989), compuesto de doce enunciados; ambos instrumentos se utilizaron por medio de una encuesta, con cuatro baremos que midieron la percepción de los colaboradores ante cada pregunta; adicional se incluyen cuatro variables de tipo sociodemográfico. Se realizó análisis estadístico de datos basado en distribución de frecuencias simple, escalas tipo Likert, R de Pearson, Rho de Spearman. Con la finalidad de validar la confiabilidad de instrumentos, se utilizó Alfa de Cronbach evidenciando consistencia de 80% y 90% en los resultados compromiso organizacional y satisfacción laboral respectivamente.

Los resultados obtenidos muestran existencia de una relación significativa moderada entre las variables de estudio, con valores endebles de determinación; asimismo, la influencia de las variables sociodemográficas es leve hacia los baremos; también fue posible evidenciar altos niveles de percepción en las variables de estudio siendo compromiso organizacional con un 67% y satisfacción laboral un 75%; otorgando parámetros positivos a nivel general.

INTRODUCCIÓN

Globalmente todas las organizaciones presentan múltiples desafíos diariamente, lo cual exige adaptabilidad constante a los cambios en el mercado, estableciendo mejoras al estándar de eficiencia y eficacia; induciendo a evaluar y replantear sistemas de gestión de recursos empresariales, las cuales aporten una guía unidireccional hacia la consecución de objetivos y metas de la institución. Durante las últimas décadas se ha incrementado la importancia del recurso humano, como fuente primaria de influencia de factores críticos tangibles e intangibles, en el entorno laboral, siendo imprescindible para las líneas estratégicas gerenciales de todas las organizaciones.

Especial relevancia en temas de gestión del talento humano, corresponden todos aquellos componentes intrínsecos a los colaboradores, los cuales establecen un vínculo positivo con la organización y garantizan fidelización, desde el punto de vista racional y/o emocional, los cuales coexistan en simbiosis, para garantizar sostenibilidad; por tanto, la importancia del enfoque de estudio hacia compromiso organizacional, en el proceso de consecución de tareas asignadas. Asimismo, es importante aludir al conjunto de actitudes generadas por los colaboradores hacia las tareas citadas, tomando en consideración la disposición psicológica del sujeto, en función al grado de necesidades cubiertas en su puesto de trabajo, identificado en satisfacción laboral; ambos constructos poseen especial relevancia para indagar influencias respecto a prácticas las cuales contribuyan a gestionar el recurso humano y desempeño de los colaboradores.

Recientemente numerosas investigaciones científicas, estudian la perceptibilidad de constructos, relacionados a gestión del talento humano, adquiriendo vital importancia el aporte teórico y práctico en las organizaciones modernas; por tal motivo, se incluye en el capítulo primero, denominado Antecedentes, estudios previos los cuales revisan generalidades de las variables objeto de estudio: compromiso organizacional y satisfacción laboral, concediendo un acercamiento a estudios previos para constatar fiabilidad de las bases investigativas, por medio de la aplicación del tema en diferentes ámbitos sociales y facetas organizacionales.

Saber identificar y transmitir las principales bases de literatura teórica, relacionada a las variables de investigación, es importante en todo estudio científico, por tal motivo, se incluye apartado denominado, Marco Teórico ubicado en el segundo capítulo, dedicado a establecer las bases conceptuales utilizadas en el presente trabajo de investigación, lo cual es derivado de la importancia fundamental de las diferentes aristas conceptuales compromiso organizacional y satisfacción laboral, asimismo las dimensionales que conforman cada uno de los constructos analizados.

Obtener resultados basados en una serie ordenada o sistemática de procedimientos, garantiza la correcta consecución de objetivos planteados, por tanto, la utilización de técnicas e instrumentos con validez y confiabilidad, son parte importante, en el proceso interpretativo de los pasos utilizados para comprobar hipótesis planteada, de tal manera, el tercer capítulo, denominado Método y Técnicas profundiza con mayor detalle las bases que rigen el proceso metodológico empleado.

Ninguna investigación científica puede suprimir la incorporación de Presentación y Análisis de Resultados; contando con dicha premisa, en el cuarto capítulo, se expone el análisis de constructos y dimensionales, por medio de comprensión estadística descriptiva e inferencial, relacionada a los datos estadísticos recopilados, durante la investigación de campo.

Basándose en los resultados de la investigación, en la sección final se presenta conclusiones y recomendaciones, las cuales forman parte de las reflexiones finales, sustentado con base al planteamiento de objetivos, de igual manera el detalle de las sugerencias planteadas respecto los datos concluyentes del estudio

1. ANTECEDENTES

La satisfacción laboral y compromiso organizacional, son dos variables con gran injerencia en los colaboradores de las instituciones, debido al impacto inmerso en la conducta de los colaboradores ante el desarrollo de las funciones asignadas, por tanto, se presentan reseñas documentales para referencia preliminar:

1.1. Antecedentes sector financiero

Según información del museo numismático del Banco de Guatemala, el origen de la banca en Guatemala inicia en mil quinientos cuarenta y tres, por medio de “Casa de fundición de metales” iniciando el uso de monedas metálicas. Posterior a los períodos de independencia, se produjo una confusión monetaria, por circulación de moneda nacional y extranjera, posterior a la separación de la federación centroamericana inicia el período de la república, afectada principalmente por la crisis económica originada por la cochinilla y escasez de moneda en curso, obliga a la casa de la moneda a condicionar la circulación de moneda extranjera; durante el gobierno de Miguel García Granados en mil ochocientos setenta y dos, se autoriza el establecimiento de bancos privados, quienes se unen a bancos estatales para la emisión de billetes; años después se genera una severa crisis durante la época del presidente Manuel Estrada Cabrera quien crea una reforma monetaria en el año de mil novecientos veinticuatro.

Las medidas impuestas para avanzar en una verdadera reforma económica en el período de José María Reina Barrios, evitaron incrementar la cantidad de papel moneda sin respaldo; se formaliza la moneda “Quetzal” en el año de mil novecientos veintiséis, subsecuentemente en mil novecientos cuarenta y cuatro surge una nueva reforma monetaria y bancaria que origina la creación del Banco de Guatemala, poniendo en distribución los nuevos billetes. Finalmente, en el año dos mil dos, se emite una nueva ley orgánica, la cual moderniza y armoniza las funciones de los integrantes del sistema financiero nacional.

1.1.1. Organización sector financiero

Según Ley de bancos y grupos financieros (19-2002, 2002) describe las partes que conforman la estructura del sistema bancario guatemalteco, siendo encargadas del establecimiento de normativas para minimizar riesgos hacia la economía nacional, las cuales se conforman por Junta monetaria, Banco central y Superintendencia de bancos, siendo esta última, la encargada de regular las acciones de las siguientes entidades:

- Instituciones bancarias
- Casas de cambio
- Sociedades financieras privadas
- Almacenes generales de depósito
- Compañías de seguros
- Entidades fuera de plaza Offshore
- Compañías de fianzas
- Grupos financieros
- Casas de bolsa
- Banco de Guatemala

Actualmente la Ley de Bancos y grupos financieros (19-2002, 2002), establece que toda constitución de entidades bancarias deberá crearse como sociedades anónimas, asimismo, garantizar un mercado financiero formalmente organizado y mejores controles para administrar el ahorro e inversión dentro del entorno económico nacional.

1.2. Antecedentes de estudio

Los antecedentes establecen las bases teóricas relacionadas a las variables de estudio compromiso organizacional y satisfacción laboral, siendo las principales referencias documentales las siguientes:

1.2.1. Antecedentes nacionales

En la tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad, (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del Organismo Judicial de Quetzaltenango)” publicada por la Universidad Rafael Landívar, Guatemala; Fuentes (2012) para optar al grado académico de licenciada en psicología industrial, realizó una investigación con el propósito de establecer la influencia de la satisfacción laboral con la productividad,

tomando como objetivos específicos, evaluar la satisfacción y la importancia que tiene hacia los colaboradores dicha variable; dicha investigación fue dirigida hacia veinte encuestados, demostrando que existe relación entre las variables, satisfacción y productividad; finalmente se recomienda efectuar evaluaciones periódicas y conocer las necesidades de los colaboradores, estableciendo propuestas de comunicación asertiva y programas de capacitación.

En la tesis “Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo” publicada por la Universidad Rafael Landívar; Aldana (2013) para optar al grado académico de licenciada en psicología industrial, realizó una investigación de tipo descriptivo para determinar el nivel de compromiso laboral, por género, con el propósito de conocer la relevancia de la variable de estudio en la organización, utilizando una muestra de setenta colaboradores, a través de un cuestionario con modalidad Likert, ponderando cada reactivo para cuantificar; con lo cual se concluyó, existencia de correlación entre las variables compromiso organización y género de los colaboradores, declarando en las recomendaciones hacia la empresa debe continuar fortaleciendo el compromiso para que estén satisfechos, mostrándose más productivos y logrando un crecimiento organizacional.

También considera al compromiso como clave del éxito, debido que la identificación con la empresa es parte esencial para la eficiencia, pero en Guatemala no se presta la atención necesaria para el estudio de la misma; se menciona la relación del compromiso con la implicación intelectual y emocional de la contribución personal al éxito de la empresa.

En la tesis “Trabajo en equipo y satisfacción laboral” publicado por la Universidad Rafael Landívar; González (2015) para optar al grado académico de licenciada en psicología industrial, realizó una investigación tipo descriptiva para conocer el nivel de correlación entre las variables: trabajo en equipo y satisfacción laboral, en donde se estudió, interpretó y representó los datos del estudio realizado dirigido hacia veinticinco trabajadores de un grupo de operaciones de telemarketing, siendo un 14% mujeres y el 86% hombres, en donde se obtiene resultados positivos respecto a la influencia de

trabajar en equipo, debido al desarrollo de sentido de pertenencia de los empleados hacia la empresa, concluyendo en la aprobación de la hipótesis de investigación, respecto relación entre variables.

En la tesis “Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa”, publicado por la Universidad Rafael Landívar; Vásquez (2015) para optar al grado académico de licenciada en psicología industrial, realizó un estudio no cuantitativo para determinar si existe correlación entre la comunicación de los trabajadores de la empresa y la satisfacción laboral, el estudio fue dirigido hacia medio centenar de colaboradores, utilizando para dicha labor la utilización de dos cuestionarios, los resultados de la investigación concluyen que sí existe relación entre las variables, principalmente evidenciado en mala comunicación aplicada en la empresa, lo cual influye en el rendimiento y satisfacción de los participantes.

En la tesis “Relación entre compromiso laboral y personalidad de los colaboradores del área operativa de una empresa productora de alimentos de la costa sur” publicado por la Universidad Rafael Landívar; Reyes (2016) para optar al grado académico de licenciada en psicología industrial, realizó una investigación descriptiva para determinar el nivel de compromiso laboral de un grupo de trabajadores de una institución bancaria, según género, planteando objetivos relacionados enfocados hacia la práctica de valores institucionales, adopción y generación de cambios, diligencia para lograr aprendizaje institucional, tomando como referencia una muestra de siete decenas de colaboradores, divididos proporcionalmente en treinta y cinco hombres de igual manera con treinta y cinco mujeres; utilizando un cuestionario Likert. El estudio concluye la inexistencia entre compromiso organizacional según el género, y en lo que concierne a la relación del estudio de las variables, se comprueba que no existe diferencia significativa.

1.2.2. Antecedentes internacionales

En la tesis “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional” publicada por la Universidad Autónoma Metropolitana, unidad Iztapalapa, México; Torres (2005) para optar al grado académico de licenciada en psicología social, realizó un estudio descriptivo, el cual tiene como objetivo conocer la relación entre las variables, satisfacción y compromiso organizacional en una empresa manufacturera de filtros, efectuando un estudio de factores de motivación e higiene al igual con la variable compromiso organizacionales, se utiliza una muestra de setenta y dos empleados con un 92.5% de confianza teniendo como principal premisa evidenciar el grado de correlación entre variables, se realizó una obtención de datos, presenciales por medio de un cuestionario con preguntas directas, utilizando el sistema Likert para interpretación de resultados. Finalmente se incluye en las discusiones la aceptación de la hipótesis (la correlación entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional no es igual a cero) mostrándose una relación positiva baja, obteniendo datos trascendentales para amplificar los beneficios del compromiso en la organización.

Según la tesis “Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en una empresa del sector financiero” publicada por la Universidad Católica Andrés Bello, Vila (2005) para optar al grado académico de licenciada en relaciones industriales con especialidad en recursos humanos, identifico la relación entre compromiso y satisfacción en una entidad financiera venezolana, tomando una muestra ciento treinta sujetos con un nivel de confianza del 90%, siendo una investigación con diseño no experimental con sección transversal; dentro de los objetivos se plantea medir el grado de compromiso en sus tres dimensiones (afectivo, normativo y continuidad), asimismo, finalmente concluye que existe baja correlación entre las variables, presentando niveles medio para las variables de estudio.

En la tesis “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud” publicado por la Universidad Rafael Urdaneta, Venezuela; Morales (2007) para optar al grado académico de licenciado en psicología administrativa y social, estudió la satisfacción como un vínculo de relación con la salud de los colaboradores; el sentido de satisfacción es el resultado de varias actitudes que tiene el trabajador para el empleo,

afectando a los miembros de la organización, y el compromiso lo define como el sentido de pertenencia, ante las labores que realizan. Dentro de los objetivos se plantea determinar la relación de las variables en la organización, y lo justifica indicando que muchos colaboradores ejecutan sus funciones sin motivación e individualmente. Para efectos de la investigación, se tomaron personas en una edad comprendida entre los dieciocho a sesenta y cinco años, utilizando una muestra de 100 colaboradores, en conclusión, se comprueba un nivel medio de satisfacción determinados por valores intrínsecos y extrínsecos.

En la tesis “Satisfacción laboral y calidad del empleo en Colombia” publicado por la Universidad del Valle de Santiago Cali, Amezcua, (2013) para optar al grado académico de licenciado en economía, realizó un estudio entre satisfacción laboral y calidad del empleo en Colombia, tomando como referencia información de las áreas principales de la metrópoli de Colombia, utilizando un modelo Probit bivariado que permite analizar de manera conjunta la correspondencia entre los determinantes de satisfacción y calidad de empleo, obteniendo como resultados la validación de la hipótesis planteada la cual afirma que la satisfacción laboral como la calidad del empleo reflejan condiciones laborales. En las conclusiones se corrobora del lado econométrico la hipótesis central del trabajo, y según se indica, la probabilidad de satisfacción es del 96% y tener un buen empleo 47%.

En el trabajo expuesto por Castellanos y Gómez (2013) denominado “Relación entre compensación total y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa del sector bancario” publicado por la Universidad Andrés Bello, Venezuela; para optar al grado académico de maestros en desarrollo organizacional y dirección de personas, realizaron un estudio cuantitativo correlacional, con un tipo de diseño no experimental, de campo, transaccional y bivariable, tomando como referencia un total de doscientos cincuenta y dos individuos, realizando encuestas vía electrónica; dentro de los objetivos plantea determinar si existe relación entre componentes del compromiso organizacional y compensación total de acuerdo al modelo Meyer, Allen & Smith. Los resultados planteados demuestran un nivel medio alto de compromiso; respecto la variable de compensación se comprueba distribución entre componentes, finalizando con la

comprobación de la hipótesis, en la cual se deseaba corroborar correlación estadísticamente significativa.

En la tesis “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia para la generación Y” publicada por la Universidad de Chile; Frías (2014) para optar al grado académico de maestra en gestión de personas y dinámica organizacional, se dirige principalmente a identificar y describir componentes de la generación “Y” para permanecer mayor tiempo en las organizaciones, indicando las características de compromiso y satisfacción como una forma de conocer las razones que influyen en la estabilidad laboral de los empleados en las organizaciones, dicho estudio se encuentra aplicado a una entidad no gubernamental; se diseñaron instrumentos para conocer la situación actual de la organización, definiendo dentro de las preguntas de investigación, cuestionamientos sobre el plan de carrera y percepciones para colaboradores de dicha generación, la recolección de los datos fue de manera virtual por medio de correo electrónico, utilizando una muestra de veintiséis colaboradores encuestados en el año dos mil trece, las conclusiones demuestran los resultados de sentido de pertenencia, orgullo; no aseguran permanencia confirmándose la hipótesis planteada. La percepción de satisfacción hacia la estructuración de un plan de carrera afectará positivamente la relación de jóvenes, independientemente de su compromiso y la satisfacción que tenga respecto a otras dimensiones del trabajo.

En la tesis “Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad provincial de Trujillo” publicado por la Universidad Cesar Vallejo, De la Puente, (2017) para optar al grado académico de maestro en gestión pública, busca determinar la relación entre las variables compromiso organizacional y motivación, tomando una muestra de 108 trabajadores, comprendidos entre 18 y 65 años, determinando la existencia de un nivel medio de relación; asimismo, se aprecia que la mayoría de los sujetos poseen una escala de afiliación, poder y logro con nivel de tendencia alta. El diseño de investigación es descriptivo, el tipo de estudio es transversal debido que se utiliza en un único momento temporal.

En la tesis “La satisfacción laboral de los trabajadores del banco de la nación, cono norte” elaborado por la autora, Hi (2017) y publicado por la Universidad Cesar Vallejo en Perú,

para optar al grado académico de maestra en gestión pública desarrollada con un diseño no experimental, transaccional correlacional utilizando una muestra de 120 colaboradores de la institución, determinó que el 60% de los colaboradores evidenció satisfacción media, el 7.5% satisfacción baja y el 32.5% satisfacción alta, con lo cual no se comprueba la hipótesis planteada en la cual se indica que existe asociación entre características personales y satisfacción intrínseca, concluyendo relación únicamente entre satisfacción y valores demográficos de edad.

En el estudio elaborado por la firma consultora AON (2018) relacionado al estudio de la tendencia global en el compromiso de los colaboradores, se diseñó una herramienta basada en las dimensiones: Carrera y desarrollo, colaboración, enfoque en el cliente, toma de decisiones, diversidad e inclusión, empoderamiento, infraestructura, propuesta de valor del empleado, gestión del desempeño, reconocimientos, talento, equilibrio de trabajo y compromiso de los empleados; dichos factores tienen como objetivo brindar una imagen completa del impacto del compromiso hacia el negocio. Para determinar valores cuantitativos fueron evaluadas más de mil empresas de todo el mundo, estableciendo un indicador de compromiso organizacional situado en 65% a nivel mundial, evidenciando crecimiento significativo respecto la percepción de colaboradores relacionadas a compromiso organizacional de la última década; asimismo, se detalla un indicador del 75% para América Latina, siendo la región con datos estables y de mayor porcentaje de compromiso según valores globales. Se concluye la importancia indiscutible respecto el valor que genera el compromiso organizacional para las organizaciones, y la importancia de estimular culturas que incentiven dicha condición psicológica.

Finalmente, el estudio “La satisfacción laboral en Brasil, México y Argentina” elaborado por la empresa Glassdoor Team (2017) en la cual evalúa los diferentes niveles de satisfacción, en función a las dimensiones: Oportunidad de crecimiento, cultura de calidad, remuneración y beneficios, muestra resultados a nivel latinoamericano del cuatro puntos aproximados sobre un total de cinco puntos netos, lo cual muestra valores altos, situando la importancia de la variable de estudio como parte relevante para incentivar en la búsqueda, reclutamiento y mantenimiento de talentos por medio de satisfacción laboral, para potencializar la felicidad en el trabajo.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Sistema financiero

Son todas aquellas instituciones públicas y/o privadas que participan activamente en el proceso de intermediación financiera en un país, principalmente enfocada hacia la administración del ahorro y redireccionamiento de la inversión hacia actividades productivas en los diversos sectores de la economía, estimando riesgos crediticios y operacionales del proceso.

Según SIB, (2019) define el termino como un “Conjunto de instituciones financieras que realizan actividades de naturaleza financiera. En Guatemala, el sistema financiero regulado, está conformado por instituciones que están sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Bancos” En la actualidad el régimen nacional por medio del Decreto número 19-2002 emitido por el Congreso de la República de Guatemala, denominado “Ley de bancos y grupos financieros” reglamenta todas las entidades financieras de país, para garantizar un sistema bancario confiable, solvente, moderno y competitivo, para responder a las necesidades del desarrollo económico y social del país.

2.1.1. Junta monetaria

Según la constitución política de la república de Guatemala, la junta monetaria ejerce dirección suprema al Banco de Guatemala, en el artículo 133 de la referida constitución, indica que será responsabilidad de dicha entidad, velar por liquidez, solvencia, estabilidad y fortalecimiento al sistema bancario nacional y de ahorro. Se expresa de acuerdo a SIB (2019) es la encargada de dirigir el sistema de banca central y dependen de dicha Junta el Banco de Guatemala y la Superintendencia de Bancos”

2.1.2. Banco de Guatemala

Según la ley orgánica del Banco de Guatemala, el objetivo fundamental de dicha institución, es fortalecer la economía nacional propiciando condiciones monetarias, cambiarias, y crediticias, que promuevan la estabilidad en el nivel general de precios. Según SIB (2019) “Su objetivo fundamental es promover la estabilidad en el nivel general de precio.”

2.1.3. Superintendencia de bancos

Es un órgano del banco central, de carácter técnico, la cual actúa directamente bajo instrucciones de Junta Monetaria, asimismo, ejerce vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, hacia las diferentes instancias estipuladas en el decreto 18-2002.

2.1.4. Bancos de sistema

Son instituciones financieras, las cuales tienen la función social respecto a la intermediación entre quienes tienen capacidad de ahorro y quienes lo necesitan, según expresa SIB (2019)

2.1.5. Sociedad financiera

Expresa SIB (2019) que son Instituciones bancaria que realizan actividades de intermediación financiera especializada entre bancos de inversión, para promover creación de empresas productivas, que fortalezcan el desarrollo.

2.2. Administración

Robbins (2018) relaciona la administración con las directrices gerenciales, por medio de la coordinación y supervisión de actividades de terceras personas, para efectuar tareas eficientes y eficaces; por medio de planeación, organización, dirección y control, como funciones esenciales de la administración, a continuación, se definen brevemente los conceptos citados por referido autor:

- Planeación: Define objetivos y estrategias para alcanzarlos.
- Organización: Estructura el trabajo
- Dirección: Resolver conflictos que aporten valor agregado a la gestión.
- Control: Comparativo de rendimiento establecido y comprobado.

2.3. Administración de recursos humanos

El capital humano es considerado como un recurso relevante dentro de las organizaciones, por tanto, es imprescindible estudiar a profundidad las implicaciones de la participación de los miembros de la organización, respecto al cumplimiento de objetivos y metas propuestas.

La importancia del recurso humano, indica Chiavenato (2017), radica en permanecer y participar en una organización, los cuales se encuentran divididos por niveles, siendo un recurso vivo y dinámico, lo cual brinda la capacidad de aprendizaje y formación.

Según Dessler (2017) indica que dicho concepto “se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización.” Es importante resaltar, que la administración de recursos humanos, se encuentra estrechamente relacionado a las personas y organizaciones que actúan entre ellas.

Según Newstrom (2015) el enfoque de recursos humanos, debe interesarse en el crecimiento y desarrollo de las personas, dirigido hacia niveles más altos de competencia, creatividad y satisfacción. Dicha perspectiva desafía conceptos tradicionales de controles estrictos ejercidos para comprobar cumplimiento y desempeño de actividades asignadas. Contar con aristas distintas, aporta elementos para comprender de mejor manera el talento humano, con la finalidad de estimular responsabilidad y rendimiento, ampliando capacidades en conjunto con oportunidades dirigidas hacia procesos eficaces operativos, por medio del aprovechamiento del potencial de los trabajadores.

2.4. Importancia de la administración de recursos humanos

La gestión del talento humano se encuentra en constante cambio en función a las perspectivas y necesidades estratégicas de las organizaciones, los diversos cambios tecnológicos, influyen en la mejora continua de procesos, logrando eficiencia y eficacia, los cuales incrementan la competitividad en el mundo globalizado de las organizaciones.

Según Dessler (2017) lograr alto desempeño es parte relevante en las estrategias del capital humano, debido que fomenta, sistemas capaces de generar el mejor capital intelectual, requiere de elementos y procedimiento claramente definidos en la organización, integrado de herramientas que hacen medible la contribución hacia la misma.

Chiavenato (2017) indica que la administración de recursos humanos posee un carácter situacional, debido que se apega al ambiente, tecnología, políticas y directrices establecidas en la organización; asimismo, dicha rama de la administración posee técnicas flexibles, sujetas a un desarrollo dinámico.

Una gestión eficiente del talento humano, proporciona lugares de trabajo altamente productivos, orientado hacia colaboradores los cuales se sienten motivados y comprometidos; por tanto, toda empresa debe estar consciente del desarrollo del capital laboral, con la finalidad de lograr resultados efectivos, por medio de la gestión adecuada de los individuos de la empresa.

2.5. Compromiso organizacional

El éxito de una organización se encuentra en función al compromiso organizacional, debido que enfoca a los trabajadores hacia esfuerzos de alto desempeño, dispuestos a brindar niveles altos de lealtad; lo cual es posible por medio de diversos factores que mejoren el clima organizacional para influenciar el sentido de pertenencia y retener el talento para garantizar el desarrollo de la empresa. Robbins (2018) indica respecto a compromiso organizacional, detallando que “es la orientación de un empleado hacia la organización en cuanto a su lealtad, identificación y participación en la organización”

Según Kruse (2018) el concepto de compromiso organizacional se relaciona con el nivel de afecto que tiene un empleado orgulloso, limitando el pensamiento de búsqueda de otras oportunidades laborales; por tanto, evidencia y afianza la retención del talento en la organización. Los estudios sobre compromiso organizacional iniciaron por medio de la asociación del sentido de pertenencia relacionado con las teorías de motivación, debido que reflejan un estado emocional, transformándose en acciones concretas. El compromiso organizacional es más que lealtad y contribución, es satisfacción de sentirse bien en el trabajo, lo cual repercute proporcionalmente en el interés del cliente final en adquirir los productos y servicios de la empresa; por tanto, es importante establecer parámetros objetivos respecto la influencia de ciertas acciones hacia el compromiso:

Cuadro No. 1

Formas de incrementar o disminuir compromiso organizacional

FACTORES INHIBIDORES	FACTORES ESTIMULANTES
Recriminación excesiva. Gratitud fingida. Fallas en el seguimiento. Inconsistencias e incongruencias. Egos inflados y trato abusivo.	Claridad de reglas y políticas. Inversión en los empleados (capacitación). Respeto y reconocimiento por los esfuerzos. Autonomía y participación del empleado. Hacer que los empleados se sientan valorados. Recordatorios de las inversiones de los empleados. Ofrecer apoyo a los empleados. Brindar oportunidades a los empleados para que expresen su interés por los demás.

Robbins (2018), explica el compromiso laboral como una actitud hacia el trabajo, lo define como “un estado en el que un trabajador se identifica con una organización y sus metas, y quiere seguir formando parte de ella. Así, una participación elevada en el trabajo, consiste en identificarse con la compañía para la que se trabaja.” Continúa el autor “Sin embargo, el compromiso organizacional es una actitud respecto del trabajo menos importante de lo que alguna vez lo fue. Por lo general, los empleados no se quedan en una sola compañía la mayor parte de su carrera y la relación que tienen con su empleador ha cambiado considerablemente. Aunque el compromiso de un empleado hacia una organización puede no ser tan importante como lo fue alguna vez, las investigaciones sobre el apoyo organizacional percibido, la creencia general de los empleados de que su compañía valora su contribución y se preocupa por su bienestar, muestran que el compromiso de la organización hacia un empleado puede ser benéfico. Los niveles altos de apoyo organizacional percibido llevan a un incremento en la satisfacción laboral y a una menor rotación.

Para Aldana (2017), el concepto de compromiso laboral se identifica en las empresas como un vínculo más allá de lealtad por el cual el trabajador desea permanecer en la organización. Considerado como proceso de identificación y creencia, acerca de la importancia de su labor, necesidad y utilidad de las funciones que realiza para la organización.

Slocum (citado en Herrera, 2018) explica respecto al compromiso organizacional es la fortaleza de la participación de un empleado en la organización. Los empleados que permanecen con la organización durante un largo período, tienden a estar mucho más comprometidos con la organización, respecto aquellos que trabajaron por períodos más cortos. Continuando con el autor, para los empleados a largo plazo, sólo pensar en empacar y cambiarse, es demasiado. Un fuerte compromiso se caracteriza por:

- Apoyo y aceptación de las metas y los valores de la organización
- La disposición de ejercer un esfuerzo considerable para bien de la organización.
- Un deseo por permanecer dentro de la organización.

Asimismo, los empleados que se sienten más comprometidos se considerarán miembros dedicados a la organización e involucrados en el trabajo. No consideran aspectos menores de insatisfacción laboral y proyectan estabilidad prolongada. En contraste, al disminuir el compromiso, la relación con organización será menos personal, expresará su insatisfacción abiertamente y la estadía dentro de la organización será efímera.

El compromiso con la organización va más allá de la lealtad e incluye una contribución activa para alcanzar las metas de la organización, representa una actitud ante el trabajo más amplia que la satisfacción laboral, porque se aplica a toda la organización y no solo al empleo. Es imprescindible destacar que las actitudes determinan la conducta del individuo.

Según Kruse (2018) las implicaciones del establecimiento de una cultura organizacional, eventualmente se transforman en valores, normas, reglas que determinan el compromiso del colaborador y presuponen un comportamiento aceptable. Asimismo, para impulsar en compromiso es indispensable contemplar variables como: crecimiento, reconocimiento y confianza. El proceso de formación de compromiso no tiene una persona delegada para su formación, pero influye notablemente la relación con jefe inmediato, siendo una figura importante para influir notablemente en el compromiso por medio de la relación constante con los miembros del equipo de trabajo.

La adquisición del grado o nivel de compromiso organizacional en cada trabajador suele ocurrir en los primeros meses o incluso semanas después su incorporación laboral. Es decir, se encuentra relacionada con los procesos de socialización laboral inicial.

Una organización funciona por las personas que trabajan en ella, por lo que es muy importante que estén comprometidas con la organización; colaboradores comprometidos son determinados por valores, personalidad, actitudes y por la satisfacción de sus expectativas.

2.5.1. Modelo Meyer, Allen & Smith

Dentro de las principales teorías relacionadas con el compromiso organizacional, se encuentran los estudios realizados por Meyer, Allen y Smith (citado por Hurtado, 2017) quienes desarrollaron la propuesta de modelo multidimensional que relaciona, el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación de un colaborador y la empresa, siendo un factor determinante para la identificación e implicación del individuo hacia las metas y valores organizativos, los cuales se reflejan en la voluntad del colaborador para aportar mayor esfuerzo a la institución y continuar dentro de la misma, dicho modelo se caracteriza por las siguientes componentes:

2.5.1.1. Compromiso afectivo

Referido al apego emocional e implicación subjetiva que desarrolla el colaborador con la organización de manera positiva, demostrando afecto sentimental e identificación por medio de la satisfacción de necesidades y expectativas, asimismo los colaboradores disfrutan la permanencia y deseo de esforzarse en la empresa. Meyer et al. (citado por Hurtado, 2017) Es considerada la forma más deseable de compromiso debido que los empleados verdaderamente desean trabajar para el beneficio de la organización; se encuentra compuesto por las siguientes características

- Personal: Conformado por variables como edad, género y educación.
- Estructural: Asociadas con las relaciones con jefe inmediato, puesto de trabajo y sensación de importancia en la empresa.
- Relativa al trabajo: Participación relacionada con la toma de decisiones, buscando que sean compatibles con el cumplimiento de necesidades, capacidades y expresión de valores.
- Experiencia profesional: Ajuste de la experiencia profesional y compromiso afectivo.

El componente afectivo del modelo nace de la congruencia dentro expectativas y experiencias intrínsecas que influyen en los sentimientos de bienestar y desafío. Se resalta la experiencia de grupo, aumentando el sentido de importancia y competencia personal pareciendo valorar sus aportes a la organización, Meyer et al (citado por Hurtado, 2017) Asimismo, se considera que los impactos de las experiencias laborales se atribuyen como fuentes generadoras de motivación por el bien de los empleados.

Los empleados identificados con el componente de afectividad, tienden a trabajar más de lo exigido, apoyan iniciativas de cambio, se involucran en procesos, sienten orgullo, solidaridad y preocupación por la organización.

2.5.1.2. Compromiso de continuación

Basado en la conciencia del individuo de los altos costos (financieros, físicos, psicológicos) y pocas oportunidades que generaría el hecho de dejar la empresa. Meyer et al (citado por Hurtado, 2017) “El trabajador se siente vinculado porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo, por tanto, se basa en un análisis de costo-beneficio, como apego material del colaborador a la organización.”

Perspectiva calculadora enfocada en la continuación de inversiones acumuladas y resultantes del sentido de pertenencia de la empresa, reconocer los costos de dejar la organización se encuentra catalogado como un estado psicológico consciente. Algunas variables que influyen dicho componente son: edad, antigüedad, nivel educativo, capacitación, etc.

Según Dessler (2017) “construir el compromiso de un empleado; es decir, hacer coincidir las metas del empleado y de su empleador, de modo que los trabajadores ejecuten sus labores como si fuera su propia compañía, requiere un esfuerzo múltiple, donde la función de RH desempeña un papel central”. Los empleados identificados por el componente de compromiso de continuación seguirán en la empresa porque lo consideran necesario, estimulando permanencia en función a inversión tiempo/esfuerzo hacia la organización, siendo los costos de retiro demasiado elevados.

2.5.1.3. Compromiso normativo

El empleado se encuentra unido a la organización por sentimiento de deber y obligación que se deben a los valores como lealtad, originados en la familia y empresa o bien por recibir beneficios y oportunidades de trabajo, Meyer et al (citado por Hurtado, 2017).

Creencia de lealtad como sentido ético cultural y moral, como retribución a la organización. Es el grado en que un individuo se siente obligado por lealtad, sintiendo obligación a permanecer por una deuda, siendo recíproco. Esta sensación corresponde a filosofías personales de trabajo, se considera el componente de compromiso normativo como la obligación de permanencia por razones morales, éticas o de gratitud, respetando siempre todo aquello que la empresa espera del colaborador.

Los autores señalan que los tres tipos de compromiso varían en el curso de la carrera profesional, son un importante insumo para comprender los motivos de compromiso y principalmente, lo que pueda hacer la empresa por sus colaboradores. En el sentido de Meyer señalan que, aunque las tres formas de compromiso, presumiblemente aumentan la probabilidad de que los trabajadores se mantengan en la organización, los motivos que se quedan son diferentes de lo que puede tener implicancias en el compromiso. (Hurtado, 2017).

El compromiso normativo se desarrolla con base al contrato psicológico entre colaborador y empresa, derivado que se basa en la creencia de relaciones de intercambio respecto a obligaciones mutuas.

La aproximación entre valores, creencias individuales y organizacionales influyen en el grado de compromiso, repercutiendo en las características importantes y notorias que percibe el colaborador; por consiguiente, las organizaciones pueden alterar e influir en las diferentes características del compromiso; por tanto, es preciso conocer los niveles de cada una de las dimensionales para fortalecer positivamente cada tipo y fomentar empleados eficientes.

2.5.1.4. Beneficios del compromiso organizacional

Según los autores Meyer et al (citado por Hurtado, 2017), los empleados con altos niveles de compromiso tienden a permanecer más tiempo en la empresa, siendo positivo siempre que dentro de los objetivos se encuentre retener y desarrollar el talento humano, con altos estándares de desempeño.

Es imprescindible destacar aquellos empleados con mayor vinculación con la organización se encuentran motivados en gran medida para contribuir en el puesto de trabajo. El compromiso organizacional corresponde positivamente a variables de puntualidad y asistencia, evita las ausencias de trabajadores; por tanto, la rotación de personal se encuentra disminuida, influyendo en procesos y costos, los cuales conlleva.

Por medio de las actitudes del colaborador es posible predecir la conducta del mismo, debido que brinda indicios relacionados a la forma de actuar en el entorno laboral, las cuales se manifiestan de manera positiva o negativa, influyendo en la creación y administración de estrategias exitosas relacionadas con la cadena de valor en la organización, la cual requiere inversión significativa de tiempo y esfuerzo, derivado del compromiso incondicional por parte de los miembros.

Según Robbins (2018) el grado de identificación con el trabajo, se traduce como participación en el trabajo, como un término relevante respecto al desempeño de los colaboradores, tomando en consideración “Se ha encontrado que los altos niveles de participación en el trabajo se relacionan con bajo ausentismo, tasas de renuncia más bajas y un mayor compromiso de los empleados con su trabajo”

Es importante resaltar que todo valor diferenciador de una empresa, es generado por parte de la fuerza laboral, tomando en consideración factores como necesidad y competencia. Sin compromiso por parte del personal, el talento adquiere una faceta exclusiva de conocimiento y capacidades inoperantes, siendo poco propicio para la dinámica organizativa, debido que todas las percepciones del individuo, son fundamentales en el desempeño de las atribuciones designadas.

Según Herrera (2018) “El compromiso organizacional no solo dependerá del colaborador ya que una persona no trae innato este sentir hacia cualquier empresa sino la empresa o en este caso recursos humanos, está implícito en que el colaborador tenga este compromiso hacia la organización”. El compromiso organizacional se construye gradualmente y los resultados son codiciados por diversas organizaciones, siendo resultado de motivaciones de pertenecer y otorgar valor por medio del esfuerzo e identificación, influyendo dicha actitud, en el rendimiento, alcance de objetivos, deseo de permanencia y siendo prescriptor positivo de la organización.

2.6. Satisfacción laboral

Es un aspecto que ha incrementado relevancia en los últimos años, debido que las organizaciones lo utilizan para descubrir actitudes sobre las diferentes características relacionadas con el trabajo, corrigiendo y aplicando técnicas que favorezcan positivamente a la empresa; se relaciona con los sentimientos y emociones que se tienen hacia la organización.

La satisfacción laboral, podría definirse como la “actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias que el trabajador desarrolla de su propio trabajo”. Robbins (2018), continuando con el autor, indica que una persona con alto nivel de satisfacción tiene una actitud positiva hacia el trabajo. A nivel general es posible indicar que la satisfacción corresponde al sentimiento de agrado que experimenta el trabajador para realizar el trabajo que le interesa y percibe compensaciones acordes con las expectativas esperadas.

La satisfacción se encuentra influenciada por todo aquello que sucede en la vida de los individuos, en el sentido que, si una persona no se encuentra satisfecho en aspectos de existencia, afectará la capacidad de encontrar satisfacción en el trabajo, lo cual afectará otras áreas de su vida, convirtiéndose en un círculo vicioso. Según Robbins (2018) indica que la fuerza de trabajo satisfecha, se traduce en una mayor productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.

Los empleados satisfechos tienen una tasa más baja de rotación y ausentismo. La satisfacción, guarda una fuerte y consistente relación con la decisión del empleado de dejar la organización. Todos aquellos determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual u organizacional. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos aspectos determinantes en la satisfacción laboral más importantes son: años de carrera profesional y expectativas laborales, expresado por Robbins (2018)

De acuerdo a los conceptos mencionados por diferentes autores, es posible indicar que la satisfacción laboral, se define como la actitud del trabajador hacia su puesto, es el grado de conformidad o inconformidad que este siente hacia su puesto de trabajo, y que, este factor influirá evidentemente en la productividad y eficacia que este tenga en su desempeño para la organización.

2.6.1. Dimensiones de satisfacción laboral

La satisfacción laboral se encuentra asociada con tres factores, los cuales en conjunto identifican los sentimientos, emociones que consideran los empleados de manera favorable para su estadía dentro de la organización, según el modelo de Meliá y Peiró (citado por Saravia, 2018) las dimensiones pueden referirse de la siguiente manera:

- Satisfacción con la supervisión: Se encuentra afectada por las relaciones personales con los supervisores, la manera de calificar las tareas, proximidad, frecuencia, apoyo, igualdad y justicia con el trato recibido.
- Satisfacción con el ambiente físico de trabajo: Percibe el individuo con relación al entorno físico, relacionado con el lugar de trabajo, limpieza y condiciones del lugar en el cual presta los servicios
- Satisfacción con las prestaciones recibidas: Corresponde al grado de cumplimiento de los convenios, disposiciones, y leyes laborales, asimismo, de la forma en la cual se lleva a cabo dicha negociación.

2.6.2. Teorías sobre satisfacción laboral

La presente sección aborda algunas de las teorías más relevantes y determinantes respecto a la satisfacción laboral; debido a la importancia favorable, es posible evidenciar una injerencia positiva dentro de la dinámica organizativa.

2.6.2.1. Teoría de los dos factores de Herzberg

Propuesta por el científico Frederick Herzberg en el año de mil novecientos cincuenta y nueve, con la premisa principal, que la relación entre un individuo y su trabajo es básica y que su actitud hacia el trabajo puede determinar el éxito o fracaso de la empresa. Categorizando la motivación al evaluar los factores motivacionales como el logro, responsabilidad y crecimiento, asimismo, se encuentran los factores higiénicos como las políticas de la compañía, administración, supervisión, relaciones interpersonales, los cuales pueden producir satisfacción en el trabajo y cubren las necesidades del individuo.

Según Idalberto Chiavenato (2017) “La satisfacción en el puesto depende del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes que implica; éstos son los llamados factores motivacionales.” asimismo continúa exponiendo el autor “La insatisfacción en el puesto es función del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del puesto; son los llamados factores higiénicos.”

Según Robbins (2018) Herzberg creía que “los factores que llevaban a la satisfacción laboral eran distintos de aquellos que llevaban a la insatisfacción.” Por tanto, la satisfacción no se encuentra ligada a la motivación, según expresa el autor.

Teoría bifactorial de Herzberg (citado por Saravia, 2018), formula la existencia de dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de los individuos, siendo descritos a continuación:

- Factores motivacionales o intrínsecos: Son los que están relacionados con el trabajo que el trabajador desempeña, por ejemplo: reconocimiento, trabajo estimulante, crecimiento y desarrollo personal
- Factores higiénicos o extrínsecos: Son las condiciones que rodean al individuo cuando trabajan; implican las relaciones interpersonales con la supervisión, políticas de la organización, condiciones físicas de trabajo, salarios, seguridad, lo cual corresponde a la perspectiva ambiental y constituyen factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación.

Cuadro No. 2

Teoría de los factores de Herzberg

MOTIVADORES	FACTORES DE HIGIENE
Logro Reconocimiento El trabajo en sí mismo. Responsabilidad Avance Crecimiento	Supervisión Políticas de la compañía Relación con el supervisor Condiciones laborales Salario Relación con los colegas Vida personal Relación con los subordinados Estatus Seguridad
Extremadamente satisfecho	Extremadamente insatisfecho

Fuente: Robbins, S. y Coulter M. (2018). "Administración" (13ª ed.). México: Pearson Educación.

Sin embargo, los factores higiénicos poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores. La expresión "higiene" refleja con exactitud su carácter preventivo y profiláctico; Cuando estos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción, puesto que su influencia en el comportamiento no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Cuando los factores intrínsecos y extrínsecos son precarios, se denominan factores de insatisfacción.

2.6.2.2. Teoría de las jerarquías de Maslow

Según Chiavenato (2017) “Las teorías de las necesidades parten del principio de que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo: su motivación para actuar y comportarse proviene de fuerzas que existen dentro de él”. Respecto las principales teorías de motivación, se encuentran los estudios del psicólogo Abraham Maslow, (citado por Robbins, 2018) quien describe que las necesidades humanas se encuentran organizadas en una pirámide de acuerdo con su importancia respecto de la conducta humana. En la base de la pirámide están las necesidades más bajas y recurrentes (las llamadas necesidades primarias), mientras que en la cúspide están las más elaboradas e intelectuales (necesidades secundarias).” A continuación, se indica una breve descripción de cada necesidad:

- Fisiológicas: Necesidad biológica básicas que garantiza supervivencia.
- Seguridad: Protección de peligros que atenten contra la integridad del individuo.
- Sociales: Interrelación, asociación, participación y aceptación entre compañeros.
- Aprecio: Autoestima, reconocimiento, logro e independencia del individuo.
- Autorrealización: Motivan a la persona a emplear el potencial y desarrollarse de manera constante, superándose constantemente durante la vida.

Según Robbins (2018) “Maslow argumentaba que cada nivel en la jerarquía de necesidades debe satisfacerse por completo antes de que la siguiente necesidad se vuelva dominante. Un individuo sube en la jerarquía de necesidades de un nivel al otro”

Slocum (citado en Herrera, 2018) “describe que la motivación es representada mediante las fuerzas que refleja una persona ya sea interna o externa y que estas ayudan a que el individuo se comporte de un modo en específico para lograr alcanzar las metas propuestas”. En la actualidad los diversos gerentes o administradores utilizan conceptos de la teoría de jerarquía de las necesidades, para motivar a los colaboradores con la finalidad de satisfacer sus necesidades, el inconveniente radica al momento de satisfacer dicha necesidad debido que será satisfecha por completo.

2.6.2.3. Teoría ERG de Alderfer

Es considerada una reformulación a la teoría piramidal de las necesidades de Maslow, agrupando necesidades, en donde no supone cubrir una necesidad inferior para escalar a la siguiente. Siendo consciente el autor, de las diferencias de cada individuo, principalmente en las variables de educación, cultura y antecedentes familiares; fue posible categorizar los niveles de manera condensada, lo cual se atribuye a las iniciales del nombre ERG, la cual deriva de agrupar las jerarquías de las necesidades de la siguiente manera:

- Existencia: Agrupa necesidades fisiológicas y de seguridad.
- Relación: Interacción con otras personas para su satisfacción, comprendida como una necesidad social.
- Crecimiento: Identificado como el crecimiento interno de la persona, como estima y autorrealización.

A pesar que la teoría propuesta por Clayton Alderfer, no se basa en elementos inéditos, pero posee fundamentos sólidos basados en la teoría piramidal de Maslow, realizando crítica constructiva principalmente en la posibilidad de satisfacer diversos aspectos de varios niveles de formas paralela, asimismo en la incorporación del principio de la frustración-regresión, la cual indica, respecto la falta de satisfacción de una necesidad superior, la persona se frustra y opta por satisfacer necesidades inferiores en la jerarquía.

Según Newstrom (2015) “al principio, los empleados se preocupan por satisfacer sus necesidades de existencia, que combinan factores fisiológicos y de seguridad. El sueldo, las condiciones físicas de trabajo, la seguridad del empleo y las prestaciones son elementos que cubren estas necesidades. Las necesidades de relación, en el siguiente nivel, se refieren a la comprensión y aceptación por parte de las personas ubicadas arriba, abajo y alrededor del empleado en el trabajo y otros ámbitos. Las necesidades de crecimiento pertenecen a la tercera categoría, y se refieren al deseo tanto de autoestima como autorrealización”

2.6.2.4. Teoría de las expectativas de Vroom

Los estudios obtenidos en el modelo de contingencia motivacional de Vroom, destacan que las personas altamente motivadas son aquellas que perciben ciertas metas o incentivos como valiosos para ellos, y a la vez, perciben subjetivamente que la probabilidad de alcanzarlos es alta. Asimismo, si la recompensa por determinada acción fuera desagradable para la persona, la motivación dejaría de ser indiferente para traducirse en aversión o huida de dicha conducta y su orientación será contraria.

Según indica Newstrom (2015) “Es importante comprender la diferencia entre las consecuencias de los modelos de motivación basados en las necesidades y la idea de valencia en el modelo de expectativas. En los modelos basados en las necesidades se usan amplias generalizaciones para predecir los impulsos más fuertes o las mayores necesidades insatisfechas de un grupo de empleados. En el modelo de expectativas, los administradores necesitan reunir información específica sobre las preferencias de un empleado individual respecto de un conjunto de recompensas, y luego seguir observando los cambios en dichas preferencias.”

El proceso de motivacional, comienza al satisfacer una necesidad por la cual se genera energía y dirección hacia el cumplimiento de objetivos y logros planteados con la finalidad de satisfacerlos. Dentro de los principales aportes de la teoría es posible encontrar:

- Definir estándares, metas y objetivos deben responder a estimaciones de probabilidad de logro. (desafíos auténticos)
- Recompensas respecto a logros se encuentran alineadas a expectativas de las personas (sistema de recompensas con estímulo positivo)

Es importante tomar en consideración que las actitudes del colaborador en las labores asignadas, se encuentran determinadas por todo el conjunto de creencias y supuestos desarrollados durante el ejercicio de las actividades laborales, influenciando el sentimiento de agrado que determinará el nivel de interés que sea evidenciado por medio del desempeño del trabajador, por tanto, es importante conocer las diversas teorías que permiten identificar y categorizar de mejor manera el comportamiento humano.

2.6.3. Beneficios de satisfacción laboral

Es imprescindible situar como marco de referencia la importancia que posee temas de satisfacción, como factor determinante de conducta organizacional, por tanto, “comprender el comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes” (Robbins, 2018). Lo cual conlleva a la existencia de comportamientos que serán exteriorizados por los individuos siendo, positivos o negativos.

Según Dessler (2017) “Los individuos que están comprometidos con sus trabajos encuentran una gran satisfacción en sus actividades y sienten que están contribuyendo al éxito de la organización y, por tanto, tienden a permanecer en la empresa”.

“Un importante subproducto de la formación de equipos es que es una de las intervenciones más eficaces para el mejoramiento de la satisfacción de los empleados y de las actitudes relacionadas con el trabajo” (Dessler, 2017) En este apartado se hace mención especial al proceso de formación y desarrollo de grupos de trabajo con habilidades cooperativas en la organización, debido a la implicación en las tareas asignadas.

Según Newstrom (2015) “La consecuencia para la administración es que debe dedicar sus esfuerzos a apoyar y facilitar el desempeño del empleado, lo que quizá genere satisfacción y compromiso”. La satisfacción en el trabajo conlleva múltiples beneficios, las cuales mejoran el ánimo del individuo, mejora la relación de trabajo en equipo, fomenta la comunicación abierta entre distintos niveles jerárquicos, lo cual demuestra actitudes positivas.

Conseguir altos niveles de satisfacción laboral, es una tarea compleja y de mayor trascendencia para toda organización, debido que, al ser considerada una apreciación subjetiva positiva, tiene repercusiones en productividad y rendimiento, garantizando bienestar laboral en su correcta implementación.

3. MÉTODO Y TÉCNICAS

3.1. Definición del problema

La gestión del talento humano es un concepto que evoluciona constantemente, permitiendo entender, interpretar y desarrollar herramientas ajustables a las necesidades cambiantes del entorno y requerimientos de la organización. El recurso humano también denominado activo intangible se caracterizan por ostentar conocimientos, habilidades, destrezas, tanto de manera individual como en su representación grupal, debido que se necesita cierta destreza para formar rutinas de trabajo eficientes para todos los colaboradores, por medio de interrelaciones que posean simbiosis entre las partes.

Toda organización debe ofrecer experiencias laborales satisfactorias a sus miembros de trabajo, que promuevan acciones de rentabilidad, aumento de productividad, mayor rendimiento y efectividad en la utilización de recursos disponibles. Asimismo, la satisfacción en el trabajo influye en temas del entorno físico, prestaciones percibidas y la relación con superiores, marcada en aspectos emocionales; mitigar fuentes de insatisfacción ayuda al rendimiento positivo y a la actitud del colaborador.

En la actualidad, es imprescindible que una organización que se enfrenta a mercados globalizados, descarte estudiar o implementar medidas que aporten significativamente el desempeño del capital humano, sin importar el giro comercial o sector; muchas veces, las grandes empresas tienden a enfocarse en situaciones que impactan contablemente a la organización o fomenten pérdidas a la misma, pero es importante, valorizar la importancia de contar con el mejor capital intelectual o humano, para desempeñar tareas y acciones acordes a las capacidades que requiera la organización, desarrollando ambientes de trabajo óptimos y compromisos fuertes con la empresa. Las entidades financieras, poseen metas exigentes y objetivos retadores para el personal; por tanto, identificar las áreas de satisfacción interna se convierte en un tema importante, para implementar estrategias que desarrollen y potencialicen el alcance de las mismas, acompañado con la generación de compromiso en ambientes competitivos en el mercado global.

La importancia de comprender la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, apoya las diversas aseveraciones respecto al fortalecimiento de las condiciones organizacionales, que aumenten el desempeño y permanencia de los miembros, y a la identificación e involucramiento del personal, como elemento productivo del individuo, lo cual aporta beneficios significativos a la estrategia del negocio.

La falta de interés de las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral genera impactos económicos relacionados en términos de ausentismo e incremento en rotación de personal, acrecentando los costos de inversión en capacitación y desarrollo de personal; aspectos relacionados con bajos niveles de motivación, ambiente de trabajo desfavorable, relaciones laborales nocivas, las cuales impactan directamente en la imagen de la organización, siendo cuantitativamente oneroso y perjudicial para las organizaciones.

El problema está centrado en una organización financiera con más de medio siglo en el mercado guatemalteco, ofreciendo soluciones fáciles y efectivas a las necesidades de financiamiento de la población en general, contando con más de tres mil colaboradores en toda la región guatemalteca; por tanto, es indispensable el correcto estudio del capital intelectual para la toma de decisiones estratégicas en la institución.

Una de las formas de conocer la lealtad y grado de vinculación de los colaboradores de una organización, es el compromiso, como parte importante en la dirección de recursos humanos; sin embargo, se observa en las organizaciones, bajos índices de compromiso y satisfacción de los colaboradores a nivel general, que repercuten en el comportamiento de los colaboradores y en el alcance de objetivos y metas organizacionales.

Un empleado comprometido es más eficiente y realiza mayor esfuerzo en sus actividades de trabajo, efectúa un trabajo agradable, siendo superior al estándar de los colaboradores; actualmente, los empleados buscan relacionar satisfacción con las expectativas de compensación, para obtener retribuciones equivalentes al compromiso hacia la organización, y esta a su vez aumenta el desempeño de los colaboradores.

Para formular apropiadamente las directrices de la investigación, es importante plantear preguntas orientadoras, las cuales permitan vislumbrar el camino al cual se dirige la investigación, por tanto, a continuación, se listan los siguientes cuestionamientos:

¿Cuál es el factor de satisfacción laboral que más predomina en el personal de una unidad de negocios financiera, ubicada en el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala?

¿Cuál es el factor de compromiso organizacional que más predomina en el personal de una unidad de negocios financiera, ubicada en el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala?

3.2. Planteamiento del problema

¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal de una unidad de negocios financiera, ubicada en el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala?

3.3. Delimitación del problema

La presente investigación será efectuada, tomando en consideración los ámbitos citados a continuación:

3.3.1. Ámbito geográfico

Municipio de Guatemala, departamento de Guatemala.

3.3.2. Ámbito institucional

Unidad de negocios financiera, ubicada en el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala.

3.3.3. Ámbito personal

Todo el Personal administrativo y operativo de una Unidad de negocios financiera, ubicada en el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala.

3.3.4. Ámbito temporal

De mayo 2018 a mayo 2019.

3.4. Objetivos

3.4.1. Objetivo general

- Comprobar la correlación significativa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una unidad de negocios financiera, ubicada en el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala.

3.4.2. Objetivo específico

- Determinar correlación entre dimensionales satisfacción laboral y compromiso organizacional, con mayor representatividad en el estudio.
- Identificar principales indicadores sociodemográficos que influyen en satisfacción laboral y compromiso organizacional.
- Conocer el factor de satisfacción laboral que predomina en los trabajadores.
- Identificar el factor de compromiso organizacional que predomina en los colaboradores.

3.5. Hipótesis

3.5.1. Hipótesis de investigación

Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de una unidad de negocios financiera, ubicada en el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala.

3.5.2. Hipótesis nula

No existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de una unidad de negocios financiera, ubicada en el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala.

3.5.3. Especificación de variables

A continuación, se expone proceso metodológico, el cual separa deductivamente variables de estudio, las cuales forman parte del problema de investigación, siendo el conjunto de dichos datos, evidenciados en matriz o mapa de variables, en donde es posible apreciar las variables, dimensionales, y la forma en la cual serán medidas, con la finalidad de efectuar proceso de investigación científica objetiva.

Cuadro No. 3
Operacionalidad de variables

Tipo	Variables	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Detalle de dimensión	Definición operativa
DEPENDIENTE	Compromiso organizacional	Estado en el que un trabajador se identifica con una organización y sus metas, y quiere seguir formando parte de ella. (Robbins,2018)	Compromiso afectivo.	Sentido de pertenencia	Pertenencia del individuo en la organización.	Encuesta compromiso organizacional (Meyer y Allen, 1993)
				Empatía organizacional		
				Vinculación emocional		
			Compromiso de continuidad.	Alternativas laborales	Relación de intercambio del esfuerzo del colaborador por medio de compensación.	
				Consideración renuncia		
				Necesidad de permanencia		
			Compromiso normativo	Culpabilidad por renuncia	Sentido de obligación en la empresa.	
				Deber de permanencia		
				Lealtad a organización		
INDEPENDIENTE	Satisfacción laboral	Actitud del trabajador frente a su propio trabajo , basada en las creencias, que el trabajados desarrolla de su propio trabajo (Robbins,2018)	Satisfacción con la supervisión	Relación con supervisor	Relación recíproca con supervisor.	Encuesta satisfacción organizacional S10/12 (Meliá y Peiró, 1989)
				Proximidad con supervisor		
				Igualdad y justicia		
			Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	Espacio de trabajo	Relación entorno físico y espacio de trabajo.	
				Limpieza e higiene		
				Temperatura de ambiente		
			Satisfacción con las prestaciones recibidas	Cumplimiento leyes laborales	Cumplimiento de la empresa a prestaciones y forma de negociación.	
				Negociación aspectos laborales		

Fuente: Elaboración propia, 2019

3.6. Método científico

Para desarrollar el presente estudio, se realizó un conjunto de pasos o fases acompañados de instrumentos que poseen confiabilidad y validez, para explicar el fenómeno de investigación planteado y asociar hechos en función al planteamiento del problema, con la finalidad de disipar objetivamente las interrogantes trazadas para generar conocimiento y su aplicación, ante los constantes cambios al entorno global organizacional. Seguido se explican las fases de estudio:

- **Recolección de información:** Proceso en el cual se obtuvo datos de fuentes primarias (encuestas) o secundarias (libros, tesis, revistas, etc.), durante la investigación, la cual consistió en ubicar información relevante que aportó datos relevantes, los cuales se procesaron en el análisis e interpretación del fenómeno planteado.
- **Presentación, análisis discusión de resultados:** Posterior a procesar la información obtenida en la fase de recolección, se interpretó estadística y gráficamente, los datos con mayor relevancia, los cuales permitieron a corroborar la hipótesis plantada.
- **Conclusiones y recomendaciones:** Finalmente se describió los principales hallazgos alcanzados, los cuales brindan respuesta a los objetivos planteados, asimismo, se procedió a emitir sugerencias basadas en el análisis de datos, con la finalidad de estimular la aplicabilidad de la investigación.

3.6.1. Enfoque de investigación

El presente estudio adopta la aplicación de métodos cuantitativos estadísticos descriptivos (distribución de frecuencias) e inferenciales (correlación Pearson y Spearman) para la prueba de hipótesis y el enfoque cualitativos (discusión de resultados respecto variables compromiso organizacional y satisfacción laboral), a través de una secuencia de procesos de recolección de información, análisis y asociación de datos obtenidos por medio de aplicación de los instrumentos, para recolección de datos respecto constructos analizados.

3.6.2. Técnicas de investigación

Durante el desarrollo del presente estudio se utilizó técnicas de obtención de información, basadas en fuentes primarias, por medio de censo a población objeto de estudio; y secundarias, a través del uso de resumen o parafraseo de temas teóricos de respaldo; por tanto, los datos procedentes de la indagación documental y de campo, resultan esenciales para las bases del presente estudio, asimismo, en el procesamiento e interpretación de datos.

3.6.3. Instrumentos de investigación

Los instrumentos utilizados para efectuar la medición de variables fueron desarrollados por los autores Meyer y Allen (1993) para compromiso organizacional y Meliá y Peiró (1989) para satisfacción laboral, con el instrumento S10/12; dichos cuestionarios poseen preguntas con reactivos para cuantificar los indicadores de cada uno de ellos; se encuentran basados en estudios previos, por tanto, cuentan con validez y confiabilidad para su implementación.

Cuadro No. 4

Baremos de instrumentos de investigación

Imagen	Descripción	Calificación
	Totalmente de acuerdo	4
	De acuerdo	3
	En desacuerdo	2
	Totalmente en desacuerdo	1

Fuente: elaboración propia, 2019

En el cuadro anterior es posible apreciar breve descripción respecto ilustración representativa de cada indicador plasmado en los instrumentos de investigación. Asimismo, es importante resaltar el uso de cuatro escalas, con la finalidad de eliminar sesgo por tendencia central, en el procesamiento de información recolectada. Adicional a los reactivos presentados, se incluyeron los siguientes datos sociodemográficos, los cuales tienen como propósito efectuar proceso de investigación profundo en función a las variables de estudio:

- Género: característica diferencial para hombre y mujer, en una sociedad.
- Rango de edad: Tiempo que ha vivido un individuo desde su concepción.
- Nivel educativo: Grado de escolaridad que ha cursado, en formación académica.
- Antigüedad laboral: tiempo transcurrido desde el ingreso del individuo a una empresa.

3.6.3.1. Instrumento compromiso organizacional

Con la finalidad de obtener información de primera mano, durante el desarrollo de la investigación, se utilizó el instrumento creado por Meyer y Allen (1993), el cual posee dieciocho cuestionamientos, para identificar las tres dimensiones de la variable compromiso organizacional siendo: compromiso afectivo, normativo y de continuidad, ante las cuales los colaboradores objeto de estudio, seleccionaron el grado de percepción del cuestionamiento, según percepción del enunciado planteado.

Cuadro No. 5

Preguntas por dimensional evaluada, compromiso organizacional

Variable	Dimensional	Descripción	Número de pregunta
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Pertenencia individuo a la organización.	6,9,12,14,15,18
	Compromiso de continuidad	Relación de intercambio esfuerzo de trabajo por compensación.	1,3,4,5,16,17
	Compromiso normativo	Sentido de obligación por la empresa	2,7,8,10,11,13

3.6.3.2. Instrumento satisfacción laboral

Con la finalidad de obtener resultados de la satisfacción laboral, se utilizó el instrumento desarrollado por Meliá y Peiró (1989) denominado S10/12, el cual consta de doce cuestionamientos, con escalas de respuestas homologadas con el primer instrumento.

Es importante destacar la valoración del grado de satisfacción, del trabajador, respecto a supervisión, ambiente físico y prestaciones, dichos cuestionarios se integran para versatilidad de la unidad objeto de estudio.

Cuadro No. 6

Preguntas por dimensional evaluada, satisfacción laboral

Variable	Dimensional	Descripción	Número de pregunta
Satisfacción laboral	Satisfacción con la supervisión	Relación con supervisor	5,6,7,8,9,10
	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Relación entorno físico y espacio de trabajo	1,2,3,4
	Satisfacción con las prestaciones recibidas	Cumplimiento de la empresa a prestaciones y forma de negociación	11,12

Fuente: elaboración propia, 2019

3.6.4. Confiabilidad de los instrumentos

Respecto al proceso de obtención de datos, refleja el grado de satisfacción laboral y compromiso organizacional al entorno laboral. Los datos recabados fueron capturados y procesados en el programa Microsoft Excel versión 2016.

En el análisis de fiabilidad de los datos, se evidenció una precisión del 80% y 90% para las escalas y test utilizado con las variables, compromiso organización y satisfacción laboral respectivamente, la cual es obtenida por medio del valor "Alfa de Cronbach", siendo considerados los resultados evidencia, de consistencia interna de instrumentos utilizados.

3.6.5. Encuesta piloto

Realizar investigaciones que respondan las interrogantes planteadas, requiere de un análisis de datos previo, por tanto, la importancia de los instrumentos de recolección de información, los cuales son fundamentales para obtener datos efectivos, por tanto, las calibraciones de dichos instrumentos evitan interpretaciones tergiversadas por parte de los colaboradores objeto de estudio. Efectuar una prueba piloto, previamente al estudio, se constituye una estrategia para maximizar los recursos, tomando como principal beneficio, las adaptaciones o modificaciones significativas en el instrumento.

La prueba se realizó a un grupo de quince colaboradores, logrando cuantificar la percepción de las variables objeto de estudio por medio de reactivos previamente definidos en el instrumento; el resultado de confiabilidad se desarrolló por método de “Alfa de Cronbach” como índice de solidez interna, para evidenciar la aplicabilidad. Respecto al instrumento de compromiso organizacional de Meyer y Allen, se determina un coeficiente de 63%, mientras el instrumento de satisfacción laboral de Meliá y Peiró posee 87%. Según los resultados obtenidos es posible verificar la proximidad de confiabilidad, respecto aplicaciones históricas del instrumento, por tanto, la aceptabilidad obtenida es importante para discusión de resultados.

3.6.6. Población

Establecer el contexto de la unidad objeto de estudio es fundamental para comprender el significado de la investigación; el proceso estadístico requiere un conjunto de individuos con características determinadas para establecer el proceso de recolección de datos, por tanto, se cuenta con las siguientes características:

- Homogeneidad: Corresponde al conjunto de colaboradores que se exponen a las mismas características respecto las variables de estudio comportamiento organizacional y satisfacción laboral, siendo los niveles de empatía, permanencia, lealtad, proximidad entre el equipo de trabajo, el espacio físico de trabajo y las prestaciones recibidas.

- Tiempo: Todos los miembros de la organización fueron encuestados durante la misma semana, en la cual se realizó coordinación de estudio, en el año 2019.
- Espacio: Todos los participantes se encuentran laborando en instalaciones próximas a edificio central y sucursales de unidad de negocios financiera.
- Cantidad: El tamaño de la población corresponde a ciento sesenta y cinco empleados, utilizando censo para efectuar mediciones en el marco de referencia de la investigación planteada.

3.6.7. Estadística

La aplicación de los instrumentos de investigación se efectuó hacia todo el personal ubicado en la unidad de negocios posteriormente se realizó vaciado de datos para interpretar los valores cuantitativos recabados por medio de los instrumentos de medición, fue necesario procesar los datos utilizando la estadística descriptiva, por medio de distribución de frecuencias simple para mostrar la información sociodemográfica de los elementos censados y las escalas de frecuencia, para establecer niveles de medición respecto a la percepción de los encuestados, por medio de escalas cuantitativas Likert.

Para efectuar el análisis de correlación, fue imprescindible utilizar estadística inferencial, por medio de la correlación de Pearson para datos cuantitativos y correlación de Spearman para la asociación de datos cualitativos de medición; todos los resultados se encuentran expuestos en tablas resumen y gráficas para la comprensión e interpretación de datos.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para conocer la relación de las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, es necesario asociarlas con métodos estadísticos, para evidenciar cuantitativamente los niveles de significancia de los datos obtenidos en los instrumentos de recolección de información. Con la finalidad de adquirir datos apegados a la realidad, se obtuvo la totalidad de datos de ciento sesenta y cinco colaboradores, quienes participaron de forma voluntaria; el tratamiento analítico incorporará información sociodemográfica para exposición de resultados, los cuales son relevantes para complementar los resultados de la hipótesis de investigación.

4.1. Variables sociodemográficas

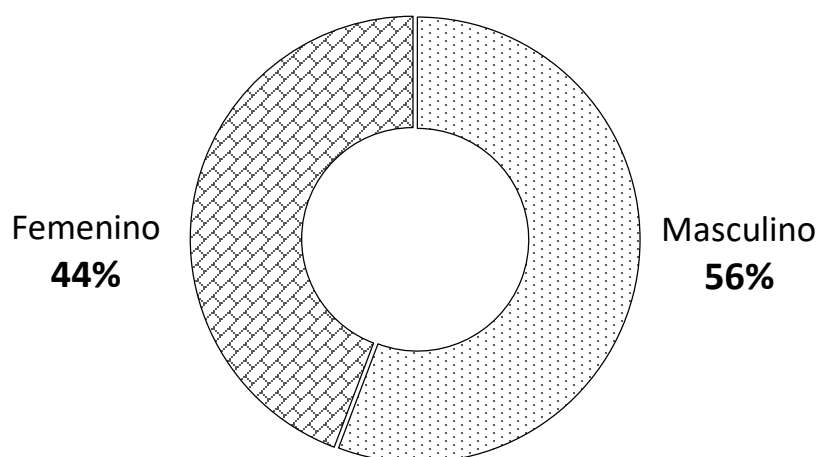
Los conglomerados de datos referentes a las características sociales de la población de género, edad, nivel educativo y antigüedad laboral, se obtuvieron por parte de los instrumentos de investigación; el análisis de dichas características se realiza por medio estadística descriptiva, siendo distribución de frecuencias simple:

4.1.1. Género

Los aspectos relacionados a diversidad laboral, permiten establecer parámetros de inclusión y garantizan igualdad en el proceso de reclutamiento, selección y contratación, lo cual asegura métodos imparciales de gestión de lo humano; asimismo, desarrollar el talento con base a capacidades y características del personal, son un elemento decisivo en la consecución de objetivos estratégicos trazados.

Los niveles de participación equilibrados en las habilidades, destrezas y aptitudes enriquecen el modelo estructural laboral, fortaleciendo ambientes de trabajo, por medio de la participación activa por los diferentes puntos de vista planteados.

Gráfica No. 1
Género de colaboradores



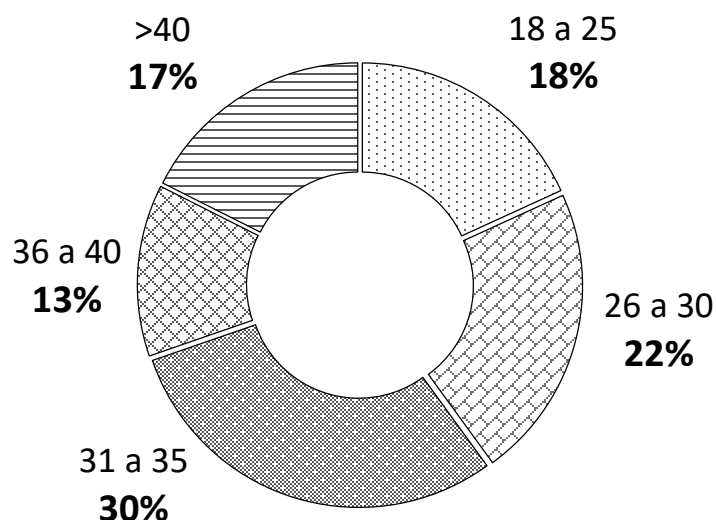
Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

Según datos obtenidos de la población objeto de estudio, existe una representación del 56% para hombres, y un 44% de mujeres, lo cual concuerda levemente con la pirámide poblacional de habitantes en el país, siendo 14,901,286 según datos presentados en XII censo nacional de población (INE, 2018) el cual se representa en 48.5% hombres y 51.5% mujeres, con una tasa de crecimiento intercensal de 1.8% entre el 2002 al 2018. Es posible afirmar que la empresa ha logrado alcanzar imparcialidad en proceso de recursos humanos, lo cual es importante para evidenciar fuerte compromiso de inclusión y equidad de género, otorgando oportunidades en función a capacidades.

4.1.2. Rango de edad

El rango de edad es una variable cualitativa la cual sobrelleva relevantes cambios transformacionales en la evolución demográfica nacional y etapa específica del ciclo de vida del individuo, derivado de las tasas de natalidad, incorporación temprana al mercado laboral, retraso de edad en jubilación, lo cual impacta en el desplazamiento de intervalos de edad productiva laboralmente en las organizaciones.

Gráfica No. 2
Rango de edad de colaboradores, en años



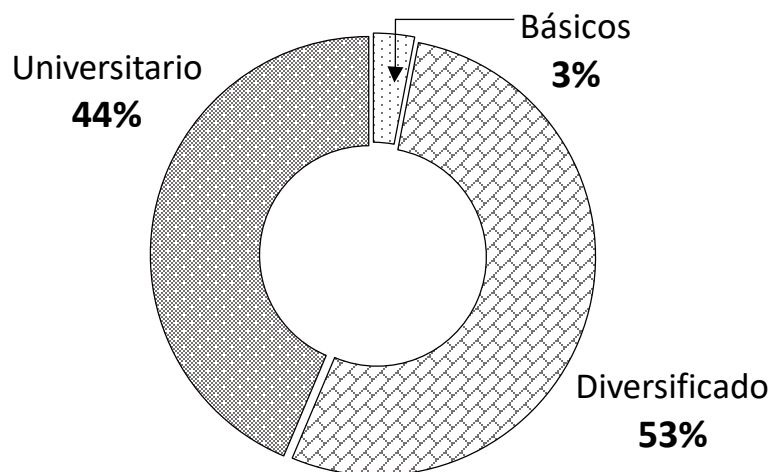
Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

Los datos obtenidos, respecto a la edad de los colaboradores de la unidad objeto de estudio, se clasifica en cinco grupos; predominantemente por los rangos de 31 a 35 edad representados en 30%, seguido del rango 26 a 30 años con una representatividad de 22%, por tanto, más de la mitad del grupo etario se situá dentro de las edades 26 a 35 años, siendo jóvenes adultos, quienes forman parte del área evaluada. La edad es un aspecto importante, debido que brinda un panorama general de las oportunidades en la organización, hacia diversas generaciones, evidenciando combinación de experiencia y deseo de trabajar.

4.1.3. Nivel educativo

Obtener altos niveles conocimiento, se asocia positivamente con participación social, mejor oportunidad laboral, ingresos relativamente superiores, mejores competencias para contribuir profesionalmente ante las atribuciones designadas y brindar soluciones efectivas y eficientes, derivado del alto nivel de preparación académica.

Gráfica No. 3
Nivel educativo de colaboradores



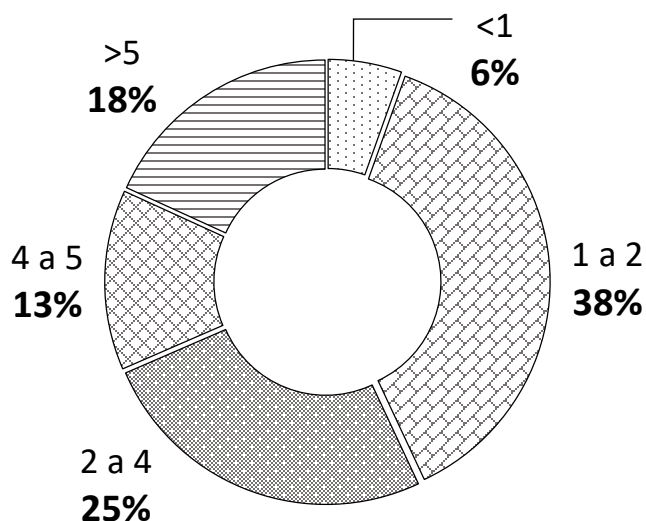
Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

Durante las últimas décadas, el factor humano ha pasado a ocupar la cúspide primordial en los medios de producción, ante la creciente competitividad basada en adquisición de conocimientos, exigencia tecnológica y nuevas formas de trabajo; por tanto, educación y formación son factores estratégicos para promover crecimiento rentable organizativo. Los datos presentados en la distribución de frecuencias, evidencian mayor concentración de colaboradores en el segmento de estudios a nivel medio representados en 53%, seguido por 44% con estudios superiores; por tanto, es posible evidenciar el alto grado de preparación académica del personal de la institución, asimismo, es posible comprender las competencias educativas, las cuales ponen de manifiesto en las actividades de trabajo diarias.

4.1.4. Antigüedad laboral

La estabilidad laboral es un aspecto ponderado y decisivo para los miembros de la organización, inmerso en la satisfacción laboral, relacionado a la cuantificación de años de pertenencia a la institución, fortalecido por solidez institucional.

Gráfica No. 4
Años de antigüedad laboral de colaboradores



Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

La antigüedad laboral es una medida de rotación o movilidad voluntaria o involuntaria, siendo un indicador de la situación coyuntural del mercado laboral, al evidenciar flexibilidad o contracción; existen argumentos que apoyan una la relación de largo plazo para cualquier organización, debido a la inversión significativa de capacitación y desarrollo de los miembros que forman parte del equipo.

Respecto a la cantidad de tiempo de servicio en la organización por parte del trabajador, se valida un 69% en el rango de 1 a 4 años laborales; La continuidad y permanencia de los colaboradores en la institución afianzan el sentimiento de compromiso. Con relación al porcentaje de colaboradores con mayor tiempo en la institución (mayores a cuatro años) corresponden al 31%. Es importante resaltar el grado de experiencia y conocimientos adquiridos por parte de los colaboradores, logrando ser parte relevante en el vínculo psicológico organizacional.

Es posible argumentar, que la relación a largo plazo es deseable para ambas partes, debido que apoya iniciativas de capacitación, incrementar productividad y planes de carrera interna, siendo determinante para factores de satisfacción personal.

4.2. Resultado de las variables de estudio

Respecto el análisis e interpretación de resultados de las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, a continuación se detalla cada uno de los valores obtenidos:

4.2.1. Compromiso organizacional

Seguidamente se presentan los resultados de las dimensionales evaluadas, sobre compromiso de continuidad, normativo y afectivo de los colaboradores; asimismo, cada una de las preguntas que conforman dicha dimensional, los cuales fueron estudiados para reflejar el compromiso organizacional de los colaboradores, siendo a nivel general un sesenta y siete por ciento.

Proceso de presentación de datos matricial, tiene como objetivo efectuar análisis a profundidad, respecto los reactivos evaluados y comparar cada ponderación, en función a la dimensional de estudio, asimismo, conocer los principales cuestionamientos mejor calificados, al igual de aquellos que requieren reforzamiento como puntos de mejora para la institución. Contar con información del nivel de percepción de los colaboradores permite tomar acciones preventivas o correctivas, las cuales se ajusten a los requerimientos organizacionales.

Cuadro No. 7

Ponderación reactivos, instrumento compromiso organizacional

No.	Descripción pregunta	Indicador	Dimensional	Total reactivo	Desviación estándar	Porcentaje reactivo	Promedio general
1	Si yo no hubiese invertido tanto de mí mismo en la organización, yo consideraría trabajar en otra parte	Considerar renuncia por inversión	Continuidad	385	0.84	44%	67%
2	Aunque resultará ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora	No es correcto renunciar	Normativo	506	0.88	69%	67%
3	Si deseara renunciar a la organización en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas	Renunciar afectaría mi vida	Continuidad	528	0.86	73%	67%
4	Permanecer en mi organización actualmente, es un asunto tanto de necesidad como deseo	Necesidad de permanecer en organización	Continuidad	558	0.77	79%	67%
5	Si renunciara a esta organización, pienso que tendría muy pocas alternativas	Sin alternativas laborales, para renunciar	Continuidad	373	0.80	42%	67%
6	Sería muy fácil si trabajara el resto de mi vida en esta organización	Deseo de permanencia	Afectivo	462	0.79	60%	67%
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento	Sentimiento culpabilidad por renunciar	Normativo	437	0.87	55%	67%
8	Esta organización merece mi lealtad	Lealtad a organización	Normativo	600	0.61	88%	67%
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios	Empatía organizacional	Afectivo	525	0.78	73%	67%
10	Yo no siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual	Deber de permanencia	Normativo	482	0.87	64%	67%
11	Yo no renunciaría a mi organización ahora, porque me siento obligado con la gente en ella	Obligación de permanencia	Afectivo	442	0.83	56%	67%
12	Esta organización tiene para mí, un alto grado de significancia personal	Grado de significancia personal	Normativo	580	0.60	84%	67%
13	Le debo muchísimo a mi organización	Retribución a organización	Normativo	559	0.68	80%	67%
14	No me siento como parte de la familia en mi organización	Parte de la familia organizativa	Afectivo	537	0.82	75%	67%
15	No tengo un fuerte sentimiento de permanencia hacia mi organización	Sentimiento de pertenencia	Afectivo	535	0.69	75%	67%
16	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas	Alternativas laborales escasas, para renunciar	Continuidad	383	0.77	44%	67%
17	Sería muy difícil para mí, en este momento dejar a mi organización, incluso si lo deseara	Difícil pensar en renunciar	Continuidad	475	0.85	63%	67%
18	No me siento emocionalmente vinculado con esta organización	Vinculación emocional	Afectivo	549	0.64	78%	67%

Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

Referente a los resultados individuales de las preguntas presentadas en el test de compromiso organizacional, representados en la tabla anterior, es posible evidenciar mayor apreciación de los dieciocho enunciados en la pregunta ¿Esta organización merece mi lealtad? La cual forma parte del componente normativo del modelo tridimensional Meyer y Allen, dicho cuestionamiento posee una ponderación del 88%, asimismo, los cuestionamientos ¿Esta organización tiene para mí, un alto grado de significancia personal? y ¿Le debo muchísimo a mi organización?, con resultados de 84% y 80% respectivamente en la ponderación de dichos cuestionamientos; los cuales son evidencia de lealtad a la organización.

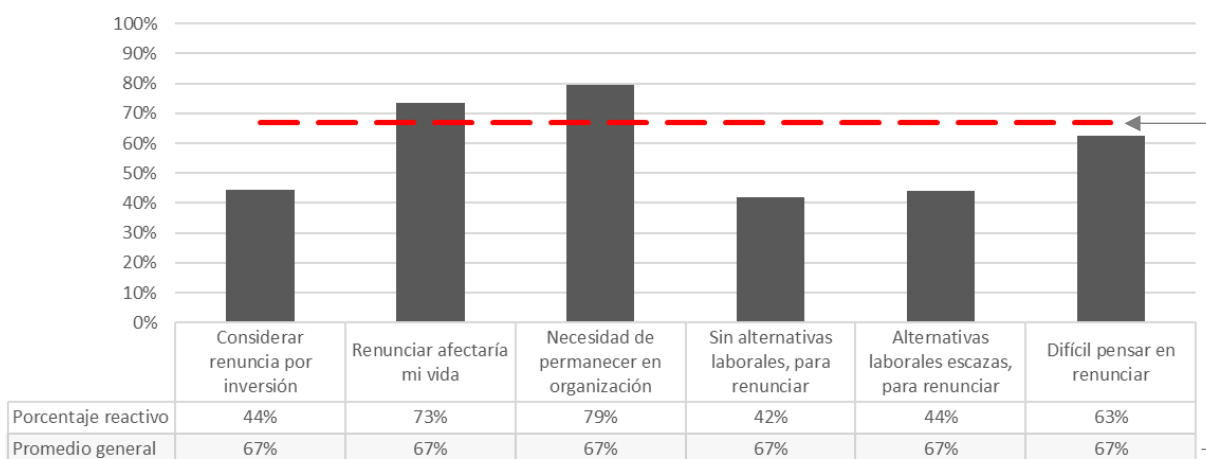
La lealtad en la organización es un valor difícil de conseguir, debido a que no se encuentra inmerso en los requerimientos de ley o códigos internos de trabajo, ni es una característica exigible en el catálogo de peticiones de nuevos colaboradores o bien como elemento diario del perfil de puesto; al contrario, es una práctica de libre decisión y voluntaria del individuo, la cual es evidente ante hechos adversos o cambios sustanciales en la organización, por lo cual se valora indiscutiblemente.

4.2.1.1. Dimensionales de compromiso organizacional

Siendo la dimensional referida a compromiso de continuidad, uno de los tres componentes que conforman el modelo Meyer y Allen, en el cual se muestra el grado de permanencia del colaborador, la inversión de tiempo y esfuerzo hacia la empresa para continuar con su trabajo; por lo que a continuación, se detalla porcentualmente los diferentes reactivos, plasmados gráficamente para continuar exponiendo análisis de resultados.

Gráfica No. 5

Reactivos compromiso de continuidad

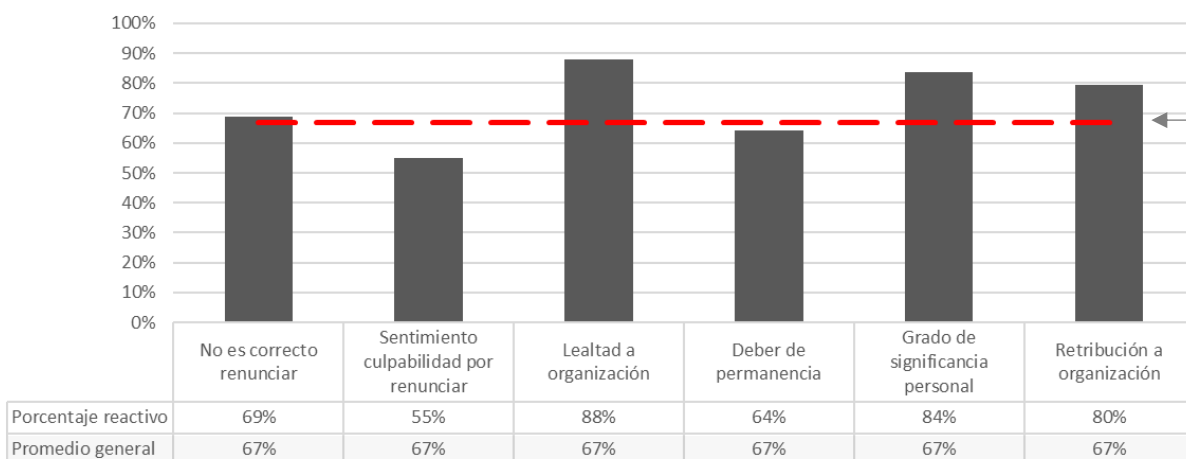


Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

El compromiso de continuidad refleja la perspectiva de intercambio, dentro del modelo tridimensional de Meyer y Allen. En la gráfica de barras se visualiza los resultados obtenidos de la medición respecto la percepción de compromiso organizacional por continuidad; en la cual se observa la existencia de deseo por parte de los colaboradores en seguir formando parte de la empresa; los indicadores con mayor ponderación corresponden: necesidad de permanecer, el cual se valora con 79%, implicaciones en renuncia del individuo en 73%, dichos valores se sitúan sobre el promedio de la variable compromiso organizacional 67%; importante destacar la ponderación de 63% para el cuestionamiento relacionado a pensar renunciar por las implicaciones que deriva, la cual refuerza la trascendencia de la decisión relacionada a desvinculación.

Se tiende a desarrollar un compromiso pasivo, hacia el sentimiento de lealtad de los empleados, al depender directamente del compromiso de continuidad. Debido que la unidad objeto de estudio se centra en la parte comercial del negocio, los índices de rotación tienden a tener valores significativos en la empresa; por tanto, se relaciona respecto a la menor ponderación de las tres dimensionales de compromiso organizacional, representado con 58%, mostrado en la gráfica No. 8, denominado “dimensionales compromiso organizacional”

Gráfica No. 6
Reactivos compromiso normativo



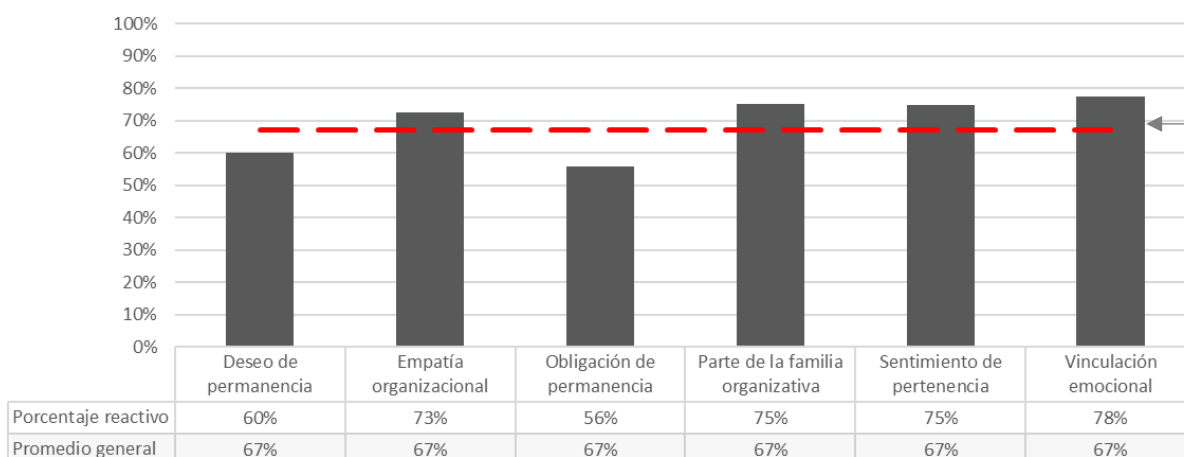
Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

En la gráfica anterior se aprecia los resultados obtenidos respecto al deber moral de los colaboradores para continuar en la organización, como parte de un sentimiento de obligación vinculado a lealtad, lo cual se refleja claramente en el mayor porcentaje obtenido del 88% como vínculo emocional; de igual manera es importante resaltar el nivel de significancia que representa la empresa para los colaboradores ponderado en 84% y el porcentaje de gratificación del colaborador hacia la empresa corresponde a 80%.

Es loable destacar el alto nivel de gratitud del empleado para responder de manera recíproca a la entidad, en función a los beneficios obtenidos (prestaciones, seguros e incentivos), tomando en consideración los resultados obtenidos se encuentran situados sobre el promedio general de la variable compromiso organizacional de 67%. Respecto el parámetro comparativo entre las dimensionales, la valoración referente a compromiso organizacional normativo, se sitúa en segunda posición de percepción siendo 69% ubicado sobre la media de la variable 67%; lo cual genera un fuerte desarrollo de obligación de permanencia, evidenciando empleados incondicionales, lo cual beneficia en adaptación a cambios e influye positivamente en la estabilidad laboral, alto desempeño, disminución de ausentismo, y aumento en conductas socialmente aceptables, de los miembros de la organización.

Gráfica No. 7

Reactivos compromiso afectivo



Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

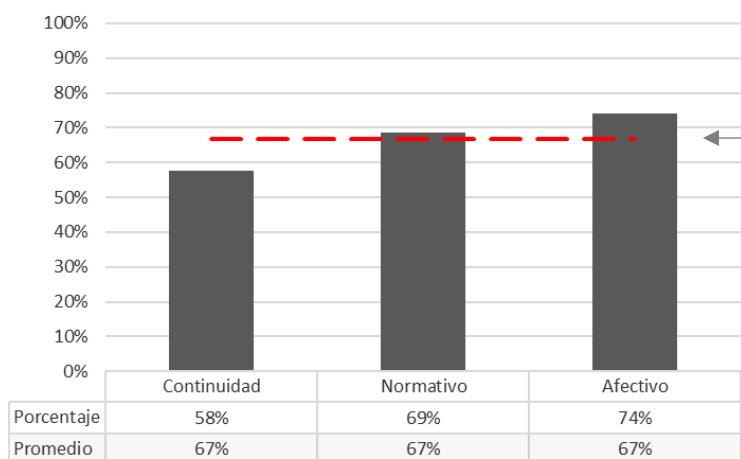
La última de las dimensiones evaluadas, tiene como objetivo identificar el nivel emocional manifestado por los trabajadores hacia la organización, como parte del conjunto de experiencias positivas durante toda la estancia en el entorno laboral, arrojando como resultados, altos niveles de confianza recíprocos entre el trabajador y empleador.

El compromiso organizacional afectivo o actitudinal demuestra valores de medición de la variable, del 74% lo cual se sitúa porcentualmente arriba del promedio general de compromiso organizacional del 67%, lo que denota altos niveles de lazos emocionales en los empleados representados en un 78%, de la misma forma el sentimiento de pertenencia y sentimiento de formar parte de la familia en la organización poseen un valor representativo del 75%, evidenciando implicación y deseo de ser parte de la empresa.

Los sentimientos de empatía se manifiestan en 73% y deseo de permanencia con 60%, denotando compromiso para beneficio de la organización, siendo una de las partes del modelo multidimensional, más deseable a inculcar en los colaboradores. En este aspecto emocional, los colaboradores sienten mayor deseo para esforzarse y mejorar el desempeño, con la finalidad de continuar en la empresa, debido al sentimiento de orgullo y complacencia en la misma, denotando consecuencias positivas al desarrollo del plantel de empleados.

Gráfica No. 8

Dimensiones compromiso organizacional



Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

Con relación a la primera dimensional de la variable compromiso organizacional, se evidencia el 74% de percepción aceptable relacionado al compromiso afectivo, la cual determina lazos emocionales sólidos, ejerciendo mayor peso sobre la variable de estudio. A continuación, se detalla las ponderaciones obtenidas, respecto evaluación del modelo, basado en los estudios Meyer y Allen.

El segundo componente con mayor presencia para los colaboradores, emana del compromiso organizacional normativo, como parte de la creencia de retribución o lealtad como sentido de correspondencia, basado en el afianzamiento moral del individuo; En la evaluación de resultados, se observa un puntaje del 69%, situado sobre la media general del compromiso organizacional, lo cual evidencia deseo, necesidad y obligación de permanencia en la institución. En última posición respecto los componentes de estudio, se sitúa un 58% representado hacia compromiso organizacional calculativo o continuidad, existiendo bajos índices de conciencia de inversión en esfuerzo y tiempo, basada en el análisis de relación costo-beneficio, previo a tomar decisiones basados en desvinculación, en la cual se tomen como referentes las implicaciones para el entorno, familia o para el mismo colaborador, probablemente al considerar aumento de alternativas de trabajo en el mercado laboral.

En este contexto, estudio realizado por la empresa consultora AON, como referente internacional, mostrado en los antecedentes de este estudio; el nivel de compromiso organizacional de los empleados para el año 2017 se representa en 65% a nivel mundial manteniendo un crecimiento considerable durante la última década; asimismo dicho estudio evidencia variaciones porcentuales regionales, las cuales se originan por temas económicos, políticos, sociales y culturales de cada uno de los países.

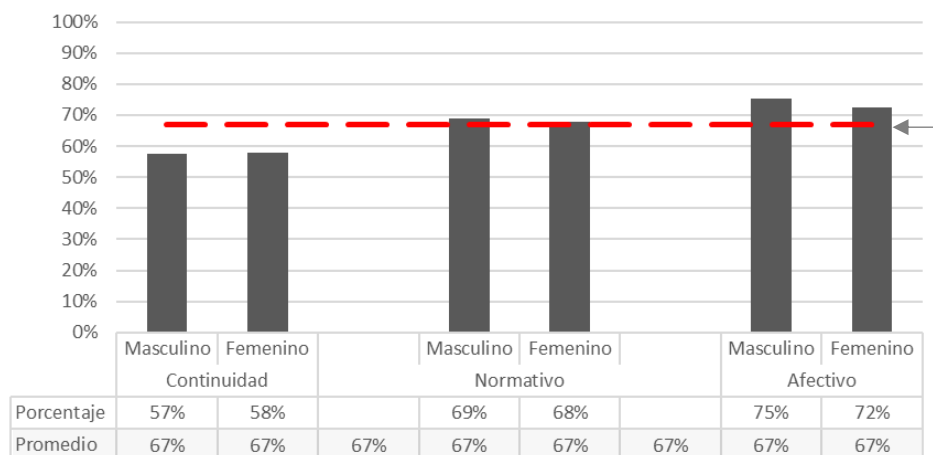
Continuando con el estudio realizado por firma consultora se evidencia que la región de América Latina posee una ponderación del 75%, mientras que los resultados a nivel mundial se sitúan en 65%; y en la unidad objeto de estudio, representado con 67% lo cual se considera relativamente elevado en comparación el promedio mundial de dicha categoría, siendo apreciable como marco de referencia para los datos obtenidos.

4.2.1.2. Variables sociodemográficas relacionadas con el compromiso organizacional

De acuerdo con los baremos contenidos, en el cuestionario utilizado para recolectar información, es posible interiorizar resultados de compromiso organizacional, en función a variables sociodemográficas: género, edad, nivel de estudios y antigüedad laboral, para determinar niveles endebles o de ímpetu de cada una, con la finalidad de poder determinar fehacientemente, las diferentes implicaciones de las dimensionales, para fortalecer los argumentos de estudio.

Gráfica No. 9

Dimensiones compromiso organizacional por género



Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

En los datos presentados anteriormente, es posible visualizar el impacto relevante, respecto compromiso organizacional afectivo, para género masculino; a pesar que dicha dimensional posee mayor ponderación, de manera significativa se eleva por colaboradores masculinos, asimismo, referido comportamiento se observa para la variable de compromiso organizacional normativo, superando levemente a la variable género en contraparte.

También se observa menor ponderación, en compromiso organizacional de continuidad, para las colaboradoras, quienes poseen una percepción analítica, respecto la relación costo-beneficio, previo efectuar decisiones relacionadas a la desvinculación laboral. A nivel general, no se observa mayor diferencia de ponderaciones entre cada uno de las dimensionales de compromiso organizacional respecto variable género.

Cuadro No. 8

Dimensiones compromiso organizacional por edad

Rango de edad	Compromiso								
	Continuidad			Normativo			Afectivo		
	Porcentaje	Media	Desviación	Porcentaje	Media	Desviación	Porcentaje	Media	Desviación
18 a 25	57%	2.96	1.48	66%	2.96	1.48	0%	2.96	1.48
26 a 30	58%	2.97	1.47	67%	2.97	1.47	72%	2.97	1.47
31 a 35	58%	2.98	1.47	69%	2.98	1.47	76%	2.98	1.47
36 a 40	56%	2.98	1.47	70%	2.98	1.47	73%	2.98	1.47
41 a 45	58%	2.99	1.48	72%	2.99	1.48	74%	2.99	1.48
>46	60%	2.99	1.49	71%	2.99	1.49	77%	2.99	1.49

Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

El cuadro preliminar muestra relación respecto mayor edad existe se incrementa compromiso de trabajo. El 77% de colaboradores, con edad superior a 46 años, muestran mayor afinidad respecto a todas las dimensionales de estudio; evidenciando alto grado de vinculación positiva para el entorno de trabajo, en afianzamiento afectivo hacia la organización; en cuanto a los colaboradores jóvenes, otorgan menor grado de asociación intrínseca hacia la organización, lo cual coincide con afirmaciones de Meyer y Allen, quienes indican, con relación a los valores de compromiso, que cambian durante el transcurso de la carrera del individuo, derivado de las diferencias en las experiencias de vida.

Respecto al constructo con menor ponderación; compromiso de continuidad, posee la particularidad de contar con las menores apreciaciones en todos los rangos de edad, lo cual concluye que sin importa las escalas etarias, no influyen significativamente en la continuidad del colaborador.

Cuadro No. 9
Dimensiones compromiso organizacional por nivel de estudios

Nivel de estudios	Compromiso								
	Continuidad			Normativo			Afectivo		
	Porcentaje	Media	Desviación	Porcentaje	Media	Desviación	Porcentaje	Media	Desviación
SIN ESTUDIOS	0%	0.00	0.00	0%	0.00	0.00	0%	0.00	0.00
PRIMARIA	0%	0.00	0.00	0%	0.00	0.00	0%	0.00	0.00
BÁSICOS	58%	4.40	0.56	80%	4.40	0.56	81%	4.40	0.56
DIVERSIFICADO	58%	4.40	0.55	72%	4.40	0.55	75%	4.40	0.55
UNIVERSITARIO	57%	4.41	0.55	64%	4.41	0.55	72%	4.41	0.55

Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

Conforme los resultados expuestos, el personal con nivel de estudio básico, es quien muestra el deseo de esfuerzo y desempeño con mayor intensidad, siendo 81% el dato obtenido para compromiso afectivo; evidenciando sentimientos de bienestar; asimismo dichas personas serán incondicionales ante cambios drásticos en la organización, al apoyar y permanecer en la empresa sin importar el resultado.

Existe concordancia con el porcentaje obtenido respecto nivel académico nivel básico, para compromiso organizacional normativo, evidenciando un 80% de los colaboradores quienes refuerzan un grado de lealtad elevado, quienes sienten obligación de permanencia por razón moral, en este aspecto es indispensable evidenciar el notable distanciamiento porcentual respecto nivel académico diversificado 72% y universitario 64%, los cuales no se asemejan a su contraparte en compromiso afectivo.

Respecto al compromiso organizacional por continuidad, con menor ponderación, se observa datos homologados en los resultados, con un 58% para los niveles educativos básico y diversificado con 57% para universitario. En los resultados es inevitable pasar desapercibido los valores relacionados al grado académico universitario, los cuales muestran valores mínimos hacia cada una de las dimensionales, lo cual evidencia que a mayor nivel de estudio disminuye considerablemente el nivel de compromiso, posiblemente por necesidad de obtener mayores desafíos que motiven las actividades y permanencia en la empresa.

Cuadro No. 10
Dimensiones compromiso organizacional por antigüedad laboral

Antigüedad laboral en años	Compromiso								
	Continuidad			Normativo			Afectivo		
	Porcentaje	Media	Desviación	Porcentaje	Media	Desviación	Porcentaje	Media	Desviación
<1	52%	2.29	1.81	74%	2.29	1.81	80%	2.29	1.81
1A2	60%	2.30	1.80	70%	2.30	1.80	73%	2.30	1.80
2A4	56%	2.30	1.80	70%	2.30	1.80	73%	2.30	1.80
4A5	53%	2.31	1.80	65%	2.31	1.80	76%	2.31	1.80
5A6	61%	2.31	1.81	64%	2.31	1.81	74%	2.31	1.81
6A8	65%	2.31	1.81	68%	2.32	1.81	67%	2.32	1.81
8A10	60%	2.32	1.82	64%	2.33	1.84	72%	2.33	1.82
>10	56%	2.33	1.84	61%	2.33	1.82	79%	2.33	1.84

Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

Los colaboradores, atraviesan por diversas etapas de maduración en las empresas, para la adaptación al cambio y entorno. Asimismo, es importante mencionar que todos aquellos empleados con mayor antigüedad, consideran los años de servicio como inversión dentro de la organización; respecto los colaboradores con menor relación laboral, demuestran estar abiertos a nuevas posibilidades en el mercado laboral. Se evidencia mayor valoración al constructo, compromiso organizacional afectivo con 80%, enfocado en todos aquellos colaboradores con menos de un año de laborar, posteriormente se observa un deterioro en la percepción y posteriormente crece hasta alcanzar un valor similar, 79% para colaboradores con más de diez años.

Con relación a compromiso normativo, se observa mayor ponderación en colaboradores con menos de un año, siendo 74%; posteriormente dicho valor disminuye, por tanto, los niveles de lealtad tienden a declinarse. Respecto al compromiso organizacional de continuidad, adquiere mayor importancia, conforme avanza el tiempo de permanencia, debido que se invierte tiempo y esfuerzo para permanecer, lo cual influye en la necesidad de continuar en la empresa, siendo el porcentaje más elevado 65% para colaboradores de seis a ocho años en la empresa.

4.2.2. Satisfacción laboral

Se presentan resultados de las dimensionales evaluadas, sobre satisfacción laboral, para ambiente físico, supervisión y prestaciones, asimismo, cada una de las preguntas que conforman dicha dimensional, los cuales fueron estudiados para reflejar la satisfacción laboral de los colaboradores, siendo a nivel general un setenta y cinco por ciento.

Cuadro No. 11

Ponderación reactivos, instrumento satisfacción laboral

No.	Descripción pregunta	Indicador	Dimensional	Total reactivo	Desviación estándar	Porcentaje reactivo	Promedio general
1	¿Qué tan satisfecho está usted con la cantidad de trabajo que le exigen?	Cantidad de trabajo	Ambiente físico	509	0.61	69%	75%
2	¿Qué tan satisfecho está usted con la limpieza e higiene, salubridad de su lugar de trabajo?	Limpieza e higiene en lugar de trabajo	Ambiente físico	535	0.75	75%	75%
3	¿Qué tan satisfecho está usted con el entorno físico y el espacio del que dispone para su lugar de trabajo?	Espacio de trabajo	Ambiente físico	548	0.72	77%	75%
4	¿Qué tan satisfecho está usted con la temperatura de su lugar de trabajo?	Temperatura de ambiente	Ambiente físico	469	0.91	61%	75%
5	¿Qué tan satisfecho está usted con las relaciones personales con sus supervisores?	Relación con supervisor	Supervisión	557	0.67	79%	75%
6	¿Qué tan satisfecho está usted con la supervisión que ejercen sobre usted?	Supervisión hacia personal	Supervisión	552	0.65	78%	75%
7	¿Qué tan satisfecho está usted con la proximidad y frecuencia con que es supervisado?	Proximidad de supervisor	Supervisión	548	0.63	77%	75%
8	¿Qué tan satisfecho está usted con la forma en la que sus superiores juzgan su tarea?	Valoración de tareas del supervisor	Supervisión	529	0.65	74%	75%
9	¿Qué tan satisfecho está usted con la igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa?	Igualdad y justicia	Supervisión	514	0.73	71%	75%
10	¿Qué tan satisfecho está usted con el apoyo que recibe de sus superiores?	Apoyo de supervisor	Supervisión	550	0.67	78%	75%
11	¿Qué tan satisfecho está usted con el grado en que su empresa cumple con el convenio, disposiciones y leyes laborales?	Cumplimiento leyes laborales	Prestaciones	576	0.58	83%	75%
12	¿Qué tan satisfecho está usted con la forma en la que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales?	Negociación de aspectos laborales	Prestaciones	545	0.67	77%	75%

Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

Respecto los reactivos contenidos en el test S10/12 diseñado por Meliá y Peiró (1989) se destaca la importancia de cada uno de los componentes que forman parte de los diferentes cuestionamientos trasladados a los colaboradores, en los cuales es imprescindible aludir al valor cuantitativo otorgado hacia la pregunta: ¿Qué tan satisfecho está usted con el grado en que su empresa cumple con el convenio, disposiciones y leyes laborales? La cual posee un promedio de aceptación del 88%, siendo destacable el cumplimiento oportuno de pago, facilidad de acreditar pago, accesibilidad para conocer detalle de pago, al igual que todos los medios digitales con beneficios para colaboradores, lo cual aporta hacia dicha percepción.

Establecer relaciones constructivas entre empleados y supervisores, se gesta en las actitudes amistosas, comprensivas, en las cuales es posible evidenciar la escucha, interés y atención por subalternos, en los cuales se tienen aptitudes de liderazgo, para fomentar buenas relaciones y mejorar el clima laboral; Según dicho aspecto es posible afirmar según cuadro No. 11 “reactivos satisfacción laboral, supervisión”, respecto las preguntas relacionadas al constructo de supervisión los cuales se encuentran situados en los primeros puestos de percepción del test, siendo ¿Qué tan satisfecho está usted con las relaciones personales con sus supervisores? Evaluado en 79% y ¿Qué tan satisfecho está usted con la supervisión que ejercen sobre usted? Con una ponderación del 78% al igual que ¿Qué tan satisfecho está usted con el apoyo que recibe de sus superiores? Obteniendo 78%, lo cual ejemplifica el impacto relevante de la supervisión en los niveles de satisfacción laboral en la empresa.

Siendo importante el aspecto de ambiente físico de trabajo, debido que las condiciones ambientales pueden degradar la salud física y mental de los colaboradores, por tal motivo, coordinar el mantenimiento de los ductos de ventilación y aire acondicionado, evitará exponer a temperaturas inapropiadas al personal, evitando inconformidad hacia dicho aspecto; en la encuesta es posible evidenciar el porcentaje de 61% para ponderar la pregunta ¿Qué tan satisfecho está usted con la temperatura de su lugar de trabajo? Lo cual hace reflexionar el manejo adecuado de los instrumentos y personal a cargo de los reguladores de temperatura, para ofrecer condiciones óptimas laborales.

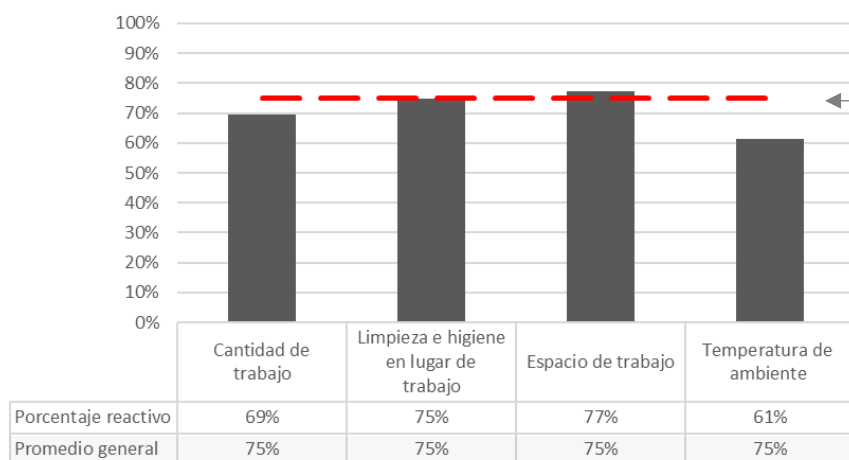
La satisfacción laboral, ha incrementado su importancia en las últimas décadas, siendo uno de los temas prioritarios para cualquier organización, según teorías a literatura expuesta en el capítulo de marco teórico; la importancia de disponer de trabajadores satisfechos y motivados forma parte de los elementos clave para el éxito organizacional, tomando en consideración que será una respuesta afectiva y subjetiva, la cual influye en las manifestaciones, respecto la actitud individual del colaborador, frente a su trabajo, a continuación se muestra resultados de las dimensionales de estudio.

4.2.2.1. Dimensionales de satisfacción laboral

Conocer el nivel de predisposición de los trabajadores para responder de manera favorable hacia la organización, por la relación de trabajo entre supervisor y la calidad de prestaciones recibidas sin restar atención al ambiente físico de trabajo, requiere comprender las necesidades del puesto, que permitan conocer los requerimientos del mismo en concordancia a las exigencias de productividad planteadas.

Gráfica No 10

Reactivos satisfacción laboral, ambiente físico



Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

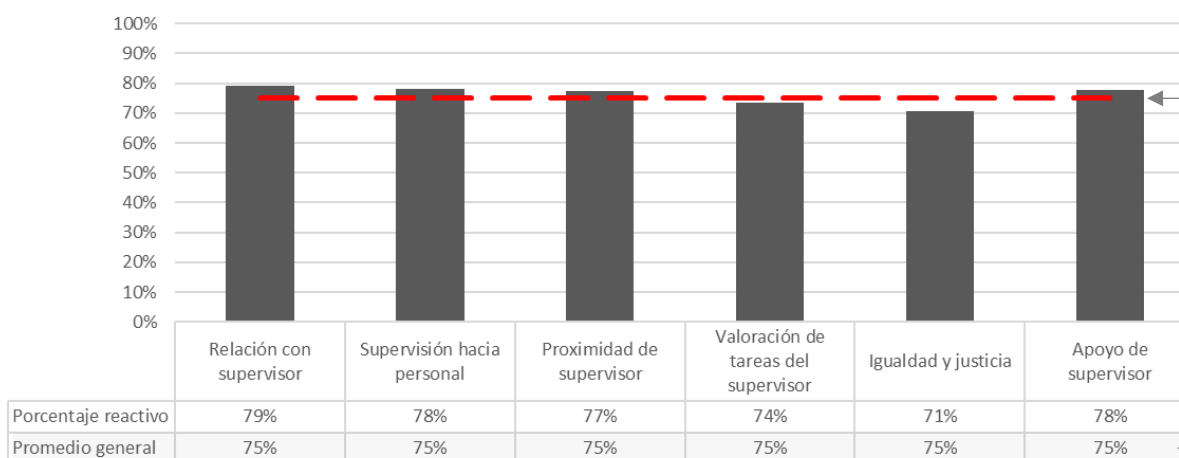
En este contexto y afín a los datos expuestos, la satisfacción laboral relacionada con el ambiente físico, se encuentra valorada en 71%, expuesto en la gráfica No. 13 “dimensiones satisfacción laboral” situando con mayor relevancia del entorno físico o espacio de trabajo, representado en 77%, inclusive superior al promedio de la variable 75%; seguido por un 75% respecto los estándares de limpieza e higiene laboral.

En este aspecto, la empresa se encuentra plenamente consciente de la importancia de contar con espacios amplios de trabajo al igual que disponer de personal exclusivo y subcontratado para tareas de limpieza, permitiendo ejecutar tareas y responsabilidades propias del entorno laboral, de mejor manera posible.

En este aspecto la exigencia de trabajo, ponderadas en 69% demuestran percepción debajo del promedio general, evidenciando leve inconformidad en cuanto a carga de trabajo asignada, asimismo, debido a la elevada cantidad de personal en la organización, el factor de temperatura en el ambiente de trabajo muestra 61% de conformidad.

Gráfica No. 11

Reactivos satisfacción laboral, supervisión



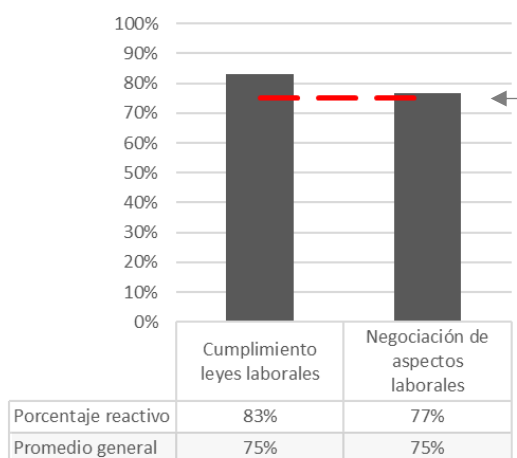
Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

La supervisión ejercida hacia los colaboradores constituye parte medular en las organizaciones, debido que, constituye un factor clave del manejo de personal orientado hacia el desempeño, rendimiento y calidad de trabajo. Los conceptos de supervisión modernos requieren comprender el enfoque de trabajo en equipo, para lo cual necesitan líderes, quienes acompañen y potencialicen las fortalezas del personal a cargo.

La escala de medición Likert, evidencia estabilidad en todos los reactivos evaluados, situando la relación con el supervisor en 76% respecto los componentes de estudio evidenciado en gráfica No.13; con mayor ponderación de 79%; se puntualiza los niveles de relación con supervisor, asimismo, apoyo y supervisión ejercida los cuales son percibidos en 78%, de igual forma la proximidad con supervisor complementa los resultados antes expuestos, con 77%, siendo superiores al promedio general de la variable 75%. Es posible afirmar la existencia de buenas relaciones laborales, entre colaboradores y supervisores, siendo un factor higiénico o extrínseco que influye considerablemente en la variable satisfacción laboral. La relevancia de indicadores altos de satisfacción laboral respecto supervisión ejercida, contribuye a construir mejor clima laboral, el vínculo positivo entre miembros de la organización, garantiza facilitar los procesos de comunicación, mejora el desarrollo profesional del equipo de trabajo.

Gráfica No. 12

Reactivos satisfacción laboral, prestaciones



Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

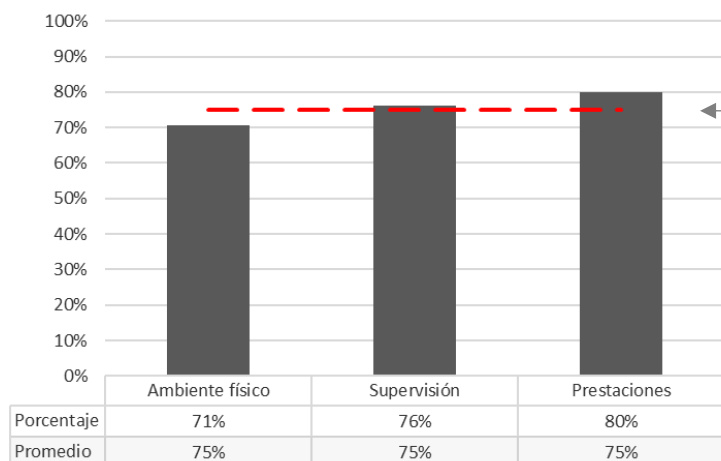
Resulta positivo los niveles de compatibilidad en las respuestas concebidas por los colaboradores, respecto satisfacción laboral basada en prestaciones recibidas, tomando en consideración que dicho dato representa el 80% de apreciación por parte de los mismos, situando el componente del modelo con mayor ponderación, incluso por delante del promedio general de la variable satisfacción laboral, siendo 75% mostrado en gráfica No. 13 “dimensionales satisfacción laboral”; por tanto, se consideran una dimensional acorde a los servicios ofrecidos hacia la institución, de igual forma los beneficios adicionales de ley, contribuyen significativamente en la construcción de dicha valoración.

Las prestaciones en la organización son consideradas como parte elemental, inmerso en los factores extrínsecos, los cuales pueden modificar el indicador de satisfacción, en función a la conformidad de los mismos, de la misma forma, actualmente muchas de las empresas basan sus programas en fortalecer dicha característica. En este aspecto es plausible el nivel de valoración con mayor ponderación del test, se encuentra relacionado al grado de satisfacción, respecto cumplimiento de todos aquellos convenios, disposiciones y leyes de trabajo, las cuales se sitúa en 83%, tomando en consideración que dicha organización se encuentra sólida y formalmente establecida, por lo cual cumplir con los lineamientos legales laborales, es primordial para la consecución de la gestión; asimismo, su importancia radica en el resultado tangible de los colaboradores, respecto la correcta compensación de servicios prestados, los cuales impactan en sentimientos de compromiso, lealtad, al buscar retribuir dicho aspecto. De igual manera la importancia de fomentar negociaciones respecto aspectos laborales, los cuales aporten positivamente hacia las partes interesadas, dicha característica se encuentra ponderada en 77%. En conclusión, existe un alto índice en el énfasis empresarial dirigida hacia las prestaciones, en los medios y procedimientos para negociarlas y el grado de cumplimiento.

Todo miembro de una organización, busca desarrollo personal, profesional y crecimiento integral en la organización, en paralelo para alcanzar satisfacción, como resultado de las implicaciones de trabajo, por tanto, dicha variable es trascendental, para comprender todos aquellos los cuales se necesitan mejorar, al igual que fortalecer aspectos positivos, para elevar significativamente la percepción y obtener beneficios respecto la gestión del talento humano en la organización.

Gráfica No. 13

Dimensiones satisfacción laboral



Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

Aludir al concepto de satisfacción como parte de un conjunto de actitudes hacia el trabajo, desarrolla una disposición psicológica que facilita el alcance de objetivos; asimismo la división de dichos factores intrínsecos en la organización evidencian correcta consecución de planes estratégicos para la permanencia de colaboradores. Respecto los datos obtenidos en la gráfica No. 13 “dimensiones satisfacción laboral”, es posible evidenciar un promedio de satisfacción a nivel general de 75%, al confrontar resultados respecto estudio elaborado por la firma consultora Glassdoor; en los principales países de América Latina, se evidencia un resultado general de 70%, de índice de satisfacción laboral, lo cual sitúa positivamente el grado de percepción de variable objeto de estudio dentro de la organización, fomentando y potencializa aspectos relevantes como productividad y cultura organizacional.

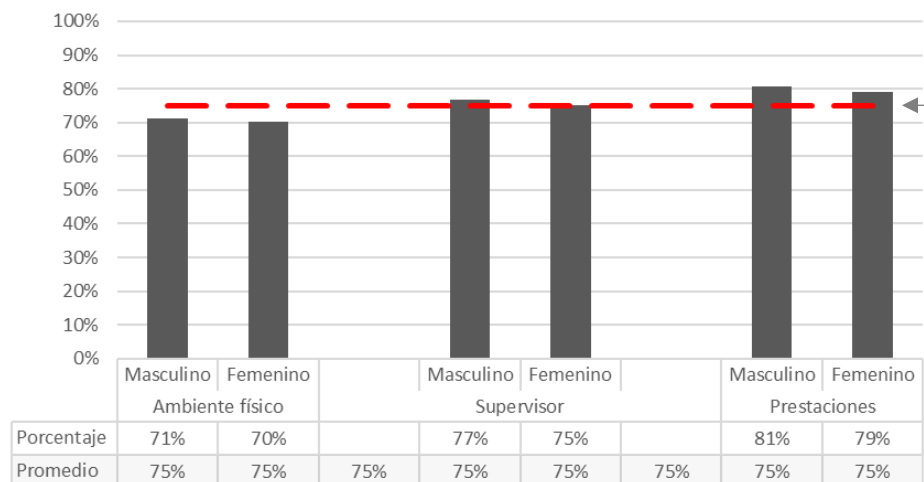
Asimismo, los valores descritos para cada dimensional; Ambiente físico 71%, Supervisión 76% y Prestaciones 80% se encuentran altamente valorados por los miembros de la organización, por lo cual brindan un panorama positivo respecto el fomento de las actitudes de los colaboradores.

4.2.2.2. Variables sociodemográficas relacionadas con la satisfacción laboral

En función a los reactivos evaluados en el test S10/12, se detalla la asociación con los datos sociodemográficos: género, edad, nivel de estudios y antigüedad laboral.

Gráfica No. 14

Dimensiones satisfacción laboral por género



Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

Los resultados obtenidos de la relación satisfacción laboral, con el género del encuestado, evidencia paridad en las respuestas de los baremos lo cual demuestran concordancia en la percepción de ellos. Respecto los datos obtenidos, es evidente un porcentaje superior a la media de la variable global satisfacción del 75%; relacionado con las prestaciones, principalmente por un 81% de hombres encuestados, mientras un 79% de mujeres, proporcionan un dato similar de satisfacción. Respecto el nivel de apreciación relacionado con los niveles de supervisión y relación con el supervisor, el género masculino, ponderan dicha relación afectiva de trabajo en 77%, mientras que el género femenino, puntea un 75% de aceptación.

La dimensional de satisfacción laboral por el ambiente físico, se ponderará en 71%, para hombres y 70% para damas; lo cual evidencia a nivel general que los niveles de satisfacción, para todas las dimensionales, se encuentran similares para ambos generos.

Cuadro No. 12
Dimensiones satisfacción laboral por edad

Rango de edad	Satisfacción								
	Ambiente físico			Supervisión			Prestaciones		
	Porcentaje	Media	Desviación	Porcentaje	Media	Desviación	Porcentaje	Media	Desviación
18 a 25	66%	2.96	1.48	71%	2.96	1.48	81%	2.96	1.48
26 a 30	69%	2.97	1.47	75%	2.97	1.47	75%	2.97	1.47
31 a 35	72%	2.98	1.47	78%	2.98	1.47	81%	2.98	1.47
36 a 40	73%	2.98	1.47	79%	2.98	1.47	83%	2.98	1.47
41 a 45	74%	2.99	1.48	79%	2.99	1.48	82%	2.99	1.48
>46	72%	2.99	1.49	77%	2.99	1.49	78%	2.99	1.49

Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

Existen factores los cuales no forman parte de la atmosfera de trabajo, pero ejercen injerencia directa en la satisfacción laboral; La dimensional evaluada por prestaciones tiende a mermar al incrementarse la edad, situando el punto máximo de satisfacción en el personal de 36 a 40 años con 83%. De la misma forma, la ponderación respecto satisfacción laboral por supervisión, evaluada en 79%, se encuentra contenido en los rangos de 36 a 45 años. Respecto a la satisfacción de ambiente físico, se percibe mayor aprobación, los colaboradores de 41 a 45 años, representado en 74% de apreciación.

A nivel general es posible evidenciar la existencia de incremento de satisfacción a medida que incrementa la edad, siendo predominante en mayor índice de satisfacción respecto las personas de mayor edad. Usualmente los colaboradores con mayor edad, poseen experiencias enriquecedoras las cuales fortalecen las competencias laborales para efectuar las tareas asignadas de manera más eficiente.

Asimismo, dicho grupo etario ha desarrollado una trayectoria profesional en la organizacional, en la cual han mejorado salarios, cambiado puestos de trabajo, lo cual apoya en términos de seguridad para sentirse satisfechos en la organización y deseo de continuar en la misma.

Cuadro No. 13
Dimensiones satisfacción laboral por nivel de estudios

Nivel de estudios	Satisfacción								
	Ambiente físico			Supervisión			Prestaciones		
	Porcentaje	Media	Desviación	Porcentaje	Media	Desviación	Porcentaje	Media	Desviación
SIN ESTUDIOS	0%	0.00	0.00	0%	0.00	0.00	0%	0.00	0.00
PRIMARIA	0%	0.00	0.00	0%	0.00	0.00	0%	0.00	0.00
BÁSICOS	82%	2.98	1.47	83%	2.98	1.47	80%	2.98	1.47
DIVERSIFICADO	73%	2.98	1.47	78%	2.98	1.47	82%	2.98	1.47
UNIVERSITARIO	67%	2.99	1.48	73%	2.99	1.48	78%	2.99	1.48

Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

El nivel educativo es considerado un elemento clave para enriquecer conocimientos, cultura y valores en los individuos de una sociedad y alcanzar niveles sociales y económicos que retribuyan el esfuerzo e inversión en la adquisición de preparación superior. Respecto a la importancia del nivel de estudios, se recalca los altos niveles de preparación académica evidenciada en los colaboradores de la empresa objeto de estudio, las cuales aportan beneficios intelectuales a la organización, para desarrollo e implementación de procesos eficientes.

La evidencia cuantitativa recabada identifica, a los trabajadores con mayor cantidad de estudios, con niveles menores de satisfacción en las tres dimensiones evaluadas, lo cual sustenta la idea que, a mayor formación, mayores exigencias, al contemplar que la mayor parte de perfiles superiores, poseen mayor facilidad a obtener un empleo ajustado a su perfil al igual que las condiciones laborales. La satisfacción laboral por prestaciones manifiesta 82%, compartiendo la ponderación con satisfacción laboral por ambiente físico, para colaborador de nivel de estudios básicos, para colaboradores con nivel de estudios diversificado; asimismo, la percepción de satisfacción de supervisión se encuentra ponderada en 83% para nivel educativo básico; las últimas dimensiones manifiestan mayor satisfacción asociados a menor nivel educativo académico, siendo dichos valores los mayores para cada componente.

Cuadro No. 14

Dimensiones satisfacción laboral por antigüedad laboral

Antigüedad laboral en años	Satisfacción								
	Ambiente físico			Supervisión			Prestaciones		
	Porcentaje	Media	Desviación	Porcentaje	Media	Desviación	Porcentaje	Media	Desviación
<1	76%	2.96	1.49	81%	2.96	1.49	81%	2.96	1.49
1A2	74%	2.96	1.48	78%	2.96	1.48	83%	2.96	1.48
2A4	67%	2.97	1.47	76%	2.97	1.47	74%	2.97	1.47
4A5	67%	2.98	1.47	72%	2.98	1.47	83%	2.98	1.47
5A6	82%	2.98	1.47	83%	2.98	1.47	93%	2.98	1.47
6A8	66%	2.99	1.48	70%	2.99	1.48	73%	2.99	1.48
8A10	68%	3.00	1.51	66%	3.00	1.51	73%	3.00	1.51
>10	65%	2.99	1.49	78%	2.99	1.49	77%	2.99	1.49

Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

La antigüedad laboral, evidencia trayectoria del colaborador, niveles de rotación y movilidad en el empleo, siendo evidencia de la flexibilidad del mercado de trabajo y solidez de la institución, para mantener a sus miembros.

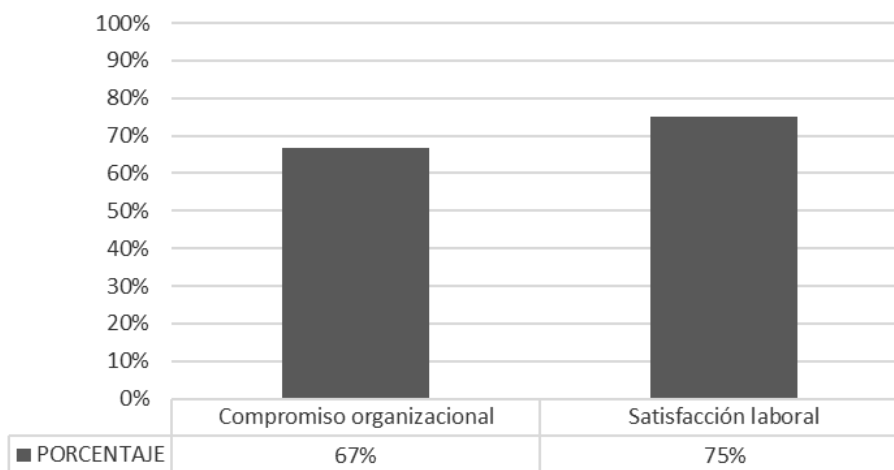
En este aspecto es posible verificar la relación relacionada a mayor tiempo en la empresa menores los niveles de satisfacción de manera significativa; respecto los valores de satisfacción laboral de prestaciones presenta las mayores ponderaciones, siendo los empleados de 5 a 6 años quienes ponderan dicha dimensional con 93%, situando el valor más alto en todos los datos obtenidos.

Con relación a los datos obtenidos para la dimensional satisfacción de supervisión, la mayor ponderación en 83% para colaboradores de 5 a 6 años. En última instancia el nivel de satisfacción mayor, relacionado a satisfacción de ambiente físico, se evidencia en colaboradores de 5 a 6 años, con 82%. Según dicha información es posible manifestar estabilidad de resultados para antigüedad laboral de 5 a 6 años, como punto máximo de apreciación.

Sentirse bien en un lugar de trabajo, promueve la extensión de la estadía en las empresas, lo cual reafirma la efectividad de contar con programas de satisfacción laboral, apegados a las necesidades de los colaboradores.

Gráfica No. 15

Resultados Compromiso organizacional y Satisfacción laboral



Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

Concluyendo con el análisis de variables, se cuantifica el compromiso organizacional con una percepción del 67% integrada por las dimensionarles continuidad, normativo y afectivo, en tanto, la variable satisfacción laboral se encuentra ponderada en 75% integrado por las dimensionales ambiente físico, supervisión y prestaciones; encontrando mejor afianzamiento, en el último constructo antes citado.

La interrelación y complementariedad entre las variables de estudio, compromiso organizacional y satisfacción laboral, favorecen al comportamiento positivo de los individuos hacia la eficiencia laboral, innovación y adaptación. Contar con altos indicadores de satisfacción laboral, son evidencia de sentimientos verdaderos hacia la relación laboral con la empresa, la cual crea involucramiento y lealtad laboral, determinantes para el cumplimiento de objetivos y metas trazadas.

Es imprescindible fortalecer y crear estrategias concretas, apegadas a incrementar las áreas de mejora detectadas, tomando como base los actuales niveles de percepción, los cuales podrían mejorar, al aportar mecanismos positivos de gestión del talento humano, con la finalidad de desarrollar estados psicológicos, emocionales, los cuales generen sentimientos de pertenencia y continuidad, basados en relaciones recíprocas.

4.2.3. Correlación compromiso organizacional y satisfacción laboral

Con el objeto de indagar cuantitativamente y contrastar evidencia cuantitativa significativa de la relación entre las variables de compromiso organizacional y satisfacción laboral, se calculó un coeficiente de correlación que cumple con normalidad de valores siendo “R” de Pearson, como el más representativo en los estudios de relación lineal entre variables, en donde se toman valores entre 1 y -1 para establecer la relación entre variables; a continuación, se detalla la matriz factorial, en la cual se relacionan las variables:

Cuadro No. 15

Relación compromiso organizacional y satisfacción laboral

Variables	Satisfacción laboral
Compromiso organizacional	$R = 0.453$ $R^2 = 0.2054$ $Sig = 9.8E-10$

Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

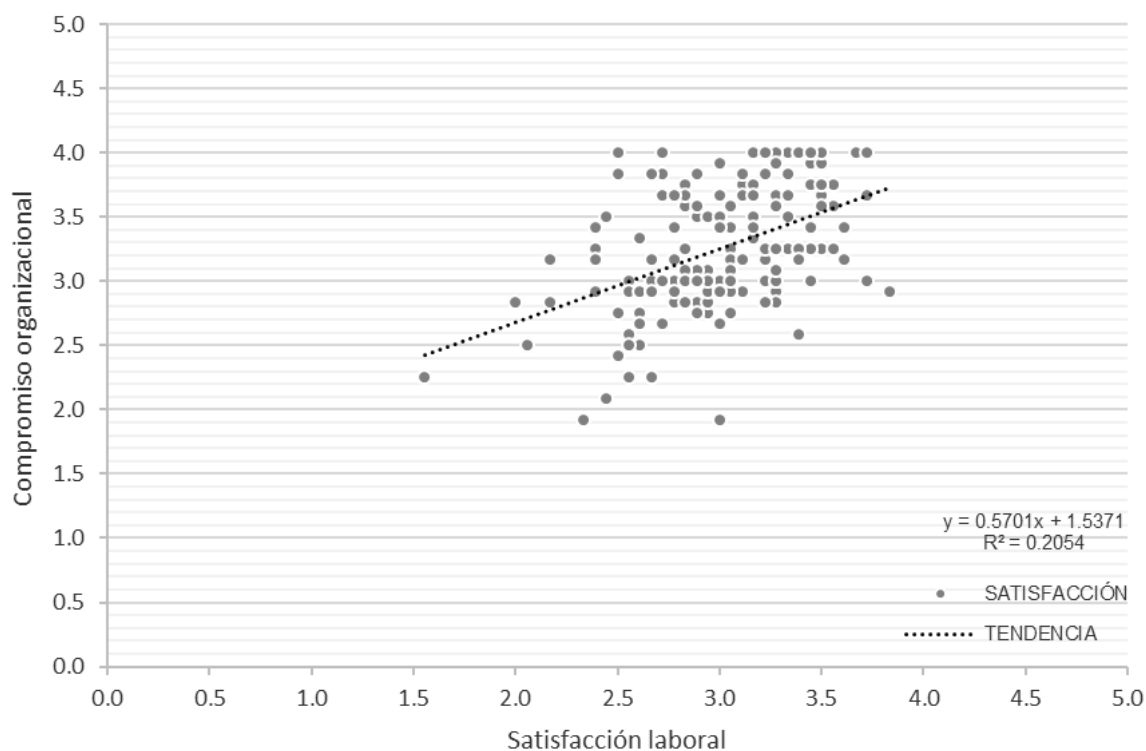
Según el coeficiente de correlación Pearson, es posible ponderar la relación positiva moderada entre las variables, siendo afectada endeblemente la variable compromiso organizacional; según datos cuantitativos obtenidos en la investigación.

Fue seleccionada la correlación Pearson, como base en la interpretación de la dependencia lineal entre variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, tomando como base los resultados de la medida estadística de normalidad (anexos) la cual permite responder a la hipótesis y objetivos planteados en el presente estudio. Respecto los resultados, es posible afirmar el grado de relación absoluta de las variables se encuentra asociada en 45.3%, lo cual determina la existencia de una correlación positiva moderada en los resultados del estudio realizado. Por tanto, el incremento en la satisfacción laboral influye moderadamente en el compromiso de los colaboradores.

Resultados obtenidos por medio del coeficiente de determinación del modelo estadístico lineal desarrollado, determina un grado de predicción del 20.5% en la cual influye la variable independiente satisfacción laboral y se ve afectada de manera endeble por la variable dependiente compromiso organizacional. El análisis efectuado, es estadísticamente significativo lo cual se evidencia con por medio del análisis de datos, respecto el valor p value 0.05 siendo valor referencia en procesos estadísticos, por tanto, evidencia significancia la correlación analizada, rechazado hipótesis nula. Según Newstrom, es posible brindar una declaración más precisa de la relación causal un tanto contraria a la lógica, en donde un alto desempeño contribuye en realidad a una alta satisfacción en el trabajo, sin embargo expresa el autor, que existe un ciclo continuo el cual opera de manera sistemática dentro de las organizaciones y evidencia una secuencia, para mejorar el nivel de satisfacción laboral, lo cual afecta elocuentemente el compromiso de los mismos, afectando el desempeño de los colaboradores.

Gráfica No. 16

Relación compromiso organizacional y satisfacción laboral



Es posible apreciar en el gráfico de dispersión anterior, respecto correlación lineal Pearson (R) que la relación entre las variables de estudio compromiso organizacional y satisfacción laboral, es relativamente moderado, la cual se encuentra asociado a la injerencia de la variable independiente, satisfacción laboral, la cual posee un nivel $p < 0.05$

Es importante considerar a los empleados con menos satisfacción debido a la tendencia al ausentismo frecuente, lo cual evidencia falta de interés laboral; asimismo, se incrementa probabilidades de rotación de personal, siendo execrable las actitudes conflictivas o violentas impactando directamente en el clima y cultura organizacional de la empresa.

Por el contrario, un colaborador altamente satisfecho tendrá una respuesta constructiva hacia la organización, evidenciando lealtad afectando directamente el desempeño y manifestarlo ante los demás; comprender dichas tendencias ayuda a los administradores a tomar acciones preventivas en los empleados antes de que sean costosas o nocivas. A continuación, se detalla cada uno de los coeficientes de correlación y significancia con la finalidad de mostrar específicamente la influencia que posee cada de las dimensionales de las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral.

Cuadro No. 16

Relación cuantitativa compromiso organizacional y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral			
		Dimensional	Ambiente físico	Supervisión	Prestaciones
Compromiso organizacional	Continuidad	R = 0.197 R ² = 0.038	R = 0.161 R ² = 0.025	R = 0.156 R ² = 0.024	
	Normativo	R = 0.332 R ² = 0.110	R = 0.396 R ² = 0.157	R = 0.333 R ² = 0.111	
	Afectivo	R = 0.326 R ² = 0.106	R = 0.434 R ² = 0.188	R = 0.427 R ² = 0.182	

Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

Se presenta matricialmente la relación entre los indicadores del compromiso organizacional de continuidad, compromiso organizacional normativo y compromiso organizacional afectivo, con los indicadores de satisfacción laboral con el ambiente físico, satisfacción laboral de supervisión y satisfacción laboral de prestaciones.

En la satisfacción laboral por el ambiente físico, se evidencia mayor correlación positiva baja con el compromiso organizacional normativo. El ambiente físico percibido por los trabajadores, posee cierta significancia hacia los sentimientos del colaborador, para permanecer en la empresa. Siendo las instalaciones, lugar de trabajo, condiciones de higiene, factores importantes para influir en el vínculo emocional, hacia la organización

Prosiguiendo con el análisis de correlación entre variables, es posible afirmar la asociación positiva moderada, respecto la dimensional satisfacción de supervisión, con la dimensional de compromiso afectivo, siendo importante destacar las implicaciones del liderazgo ejercido hacia los miembros del equipo de trabajo, las cuales impactan psicológica y emocionalmente las decisiones de permanencia en la organización; en este aspecto las relaciones humanas, determinan la actitud y acciones de los individuos, siendo los niveles de estabilidad laboral con mayor prolongación, por las relaciones afectivas con los superiores.

Finalmente, la dimensional satisfacción laboral por prestaciones laborales, establece la mayor correlación a nivel general, respecto matriz de análisis; en la cual resulta trascendente identificar el cumplimiento de acuerdos regulatorios establecidos en ley, las cuales ejercen de manera positiva factores determinantes de continuidad en la empresa. En este aspecto es importante resaltar el compromiso de la organización, para acreditar de pagos puntuales y equitativos para los miembros de la empresa, asimismo, los beneficios adicionales de ley, los cuales contribuyen a establecer mejores percepciones de prestaciones recibidas.

En este aspecto las retribuciones económicas y no económicas, ofrecen un panorama favorable, respecto asociación afectiva hacia la organización, como retribución, ante la obtención de dichos beneficios, siendo determinante para la organización, debido al apoyo, orgullo, solidaridad de los colaboradores, para apoyar iniciativas de cambio.

Es notorio dentro de los datos presentados en la matriz, la adhesión emocional del empleado hacia la empresa, manifestada en la dimensional de compromiso afectivo, en términos de aceptación hacia supervisión y reciprocidad de prestaciones recibidas. Se hace énfasis en el cumplimiento de estatutos legales laborales e iniciativas propias respecto a beneficios, asimismo, los temas relacionados hacia ambiente de trabajo y condiciones de trabajo, las cuales resultan favorables para efectuar tareas y propiciar niveles significativos de satisfacción laboral promoviendo compromiso organizacional.

Existen factores sociodemográficos en los colaboradores, que permiten segmentar y tener mayor detalle del grupo de personas referenciadas en el proceso investigativo para comprender rasgos distintivos del universo de personas; para percibir con mayor detalle la influencia de las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral; se decidió utilizar medidas no paramétricas para análisis de datos, a través de relación lineal, por medio de coeficiente de correlación Spearman:

Cuadro No. 17

Relación compromiso organizacional con variables sociodemográficas

		Compromiso organizacional				
		Dimensional	Continuidad	Normativo	Afectivo	General
Sociodemografico	Género	Rho = -0.008	Rho = -0.047	Rho = -0.098	Rho = -0.066	
	Edad	Rho = 0.001	Rho = 0.104	Rho = 0.031	Rho = 0.061	
	Nivel educativo	Rho = -0.059	Rho = -0.259	Rho = -0.069	Rho = -0.173	
	Antigüedad laboral	Rho = -0.041	Rho = -0.135	Rho = 0.006	Rho = 0.062	

Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

El análisis, resumido en el cuadro matriz presentado, identifica correlación endeble significativa, entre las variables compromiso organizacional y datos sociodemográficos, la cual presenta mayor influencia significativa del nivel educativo hacia el compromiso organizacional. Según datos visualizados en el cuadro expuesto, se observa una correlación negativa media, a menor nivel académico, tiende a incrementar el sentido de permanencia, basado en la moral, posiblemente al contar con bajo nivel de estudios considera reducción de oportunidades laborales, por tanto, genera sentimiento de deber para retribuir la oportunidad de trabajo recibida. Asimismo, es importante destacar la influencia del incremento del nivel educativo, en la cual determina el descenso de compromiso normativo en los individuos, en este aspecto es importante considerar que al incrementar los niveles académicos, se tiende a obtener mayor oportunidades laborales, por tanto, decrece los niveles de deber ante la organización, siendo determinante dicho impacto en la retribución del colaborador, ante los indicadores de pertenencia y obligación ante la institución.

Según datos evidenciados en la tabla matriz de correlación, también es posible demostrar relación significativa respecto los indicadores de nivel educativo y antigüedad laboral, hacia compromiso organizacional normativo.

En los datos obtenidos, se tiende a estimar una relación significativa negativa, entre la satisfacción laboral afectiva, con los niveles educativos, lo cual proporciona evidencia para afirmar que al incremento de nivel educativo, hace a decaer los niveles de satisfacción laboral afectiva; por tanto, los colaboradores son proclives a disminuir los lazos emocionales y orgullo, cuando incrementa la permanencia en la empresa. Seguidamente, se observa una relación significativa negativa, entre la satisfacción laboral de supervisión y antigüedad laboral; en este aspecto es posible evidenciar que los comportamientos del supervisor, frente a los diversos aspectos del entorno laboral, impactando emocionalmente y evidenciando cambio en las actitudes. Asimismo, es posible observar datos similares respecto el nivel educativo, siendo el incremento de nivel educativo, la causa de disminución significativa del apego sentimental de satisfacción con el supervisor, posiblemente por nuevas percepciones de calidad de vida, que impactan en el equipo de trabajo.

Cuadro No. 18

Relación satisfacción laboral con variables sociodemográficas

	Satisfacción laboral				
	Dimensional	Ambiente	Supervisión	Prestaciones	General
Sociodemografico	Género	Rho = -0.023	Rho = -0.053	Rho = -0.042	Rho = -0.048
	Edad	Rho = 0.133	Rho = 0.113	Rho = 0.018	Rho = 0.125
	Nivel educativo	Rho = -0.197	Rho = -0.154	Rho = -0.063	Rho = -0.189
	Antigüedad laboral	Rho = -0.155	Rho = -0.166	Rho = -0.091	Rho = -0.162

Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

Respecto las dimensionales relacionados al sentimiento de agrado del colaborador hacia el desarrollo de sus labores, se observa en los datos obtenidos que tiende a tener una relación significativa negativa, entre la satisfacción laboral afectiva y de supervisión con los niveles educativos, por tanto, incremento de nivel educativo hace decaer los niveles de satisfacción laboral afectiva y con la supervisión; los colaboradores son propensos a disminuir los lazos emocionales y de orgullo en cuanto incrementa el nivel académico.

Seguidamente se observa una relación significativa negativa, entre la satisfacción laboral de supervisión con la antigüedad laboral; en este aspecto es posible evidenciar que los comportamientos del supervisor, frente a los diversos aspectos del entorno laboral, impactan en los niveles de satisfacción de los empleados, por tanto, el establecimiento de relaciones bilaterales aporta beneficios de satisfacción a mediano y largo plazo, respecto los miembros del equipo de trabajo.

CONCLUSIONES

- Se comprobó la correlación significativa estadística positiva moderada entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una unidad de negocios financiera, comprobando hipótesis de estudio y evidenciando nivel endeble de influencia de la satisfacción laboral respecto los niveles de compromiso organizacional, expresado en el modelo predictivo obtenido.
- Se determinó la correlación moderada significativamente estadística entre dimensionales de satisfacción laboral con supervisión y compromiso organizacional afectivo en los colaboradores de una unidad de negocios financiera, demostrando evidencia respecto la incidencia y responsabilidad del líder para dirigir e influenciar en el comportamiento personal delegado.
- Se identificó correlación endeble vinculado hacia el incremento de nivel educativo en donde disminuye significativamente la apreciación de compromiso normativo; asimismo se identificó que, al incrementar antigüedad laboral, se reduce significativamente la valoración obtenida en proporción a satisfacción laboral por supervisión, en los colaboradores objeto de estudio.
- Se conoció que el factor de satisfacción laboral que predomina mayormente en los trabajadores, es la dimensional de satisfacción por prestaciones, asociada al cumplimiento de convenios, disposiciones, leyes laborales y forma su forma de negociación, lo cual reafirma solidez institucional para cumplir con todas las garantías laborales e incluso adicionales a ley, gozando de buena apreciación.
- Se identificó el factor de compromiso organizacional que predomina mayormente en los colaboradores, siendo dimensional de compromiso organizacional afectivo, estando ponderado con mayor ponderación, evidenciando altos niveles de adhesión emocional e implicación subjetiva hacia la organización, para generar resultados genuinos o verdaderos en la productividad.

RECOMENDACIONES

- Extender estudios de correlación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una unidad de negocios financiera, en forma periódica con la finalidad de monitorear, identificar y reforzar comportamientos de variables de estudio, calibrando instrumentos e incorporando nuevas variables que permitan precisar con mayor fidelidad relación entre variables y tomar decisiones gerenciales oportunas.
- Incluir en la planificación programas de capacitación y desarrollo de líderes con visión y valores, que transmitan los principios institucionales, con la finalidad de reforzar relaciones de trabajo efectivas, que transformen sentimientos en actitudes y posteriormente en acciones concretas, derivado de la trascendencia de líder en los colaboradores que conforman equipo de trabajo.
- Efectuar proceso de optimización del proceso de investigación, ampliando variables sociodemográficas y utilizando variedad de instrumentos de recolección de datos, con la finalidad de extender análisis de datos y refinar información obtenida, lo cual permita concretar planes de acción a mediano y largo plazo, que permitan orientar procesos de mejora continua en la institución.
- Reforzar la dimensión de satisfacción laboral por supervisión debido al nivel de influencia directa en las actitudes y comportamientos del personal, asimismo, es importante establecer condiciones físicas de ambiente, que favorezcan las condiciones de trabajo, con la finalidad de favorecer ambientes propicios de trabajo, para alcanzar metas y objetivos planteados.
- Incentivar mecanismos que permitan incrementar niveles de compromiso de continuidad, para garantizar estabilidad dentro de la organización, los cuales permitan beneficio mutuo; asimismo, reforzar niveles de compromiso normativo, estableciendo programas para identificar importancia de niveles de compromiso y reconocer al personal dicha apreciación.

BIBLIOGRAFÍA

- Aldana, E., Tafur, J., & Leal, M. (2017). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla-Colombia. *Revista Espacios*, Recuperado 04 de mayo de 2019: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n11/18391113.html>
- Aldana J (2013) *“Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo”*. (Tesis de grado), Universidad Rafael Landívar, Guatemala
- AON, Empower results (2018) *“Trends in Global Employee Engagement”*. Recuperado: http://images.transcontinentalmedia.com/LAF/lacom/Aon_2018_Trends_In_Global_Employee_Engagement.pdf
- Castellanos, J; Gómez F (2013) *“Relación entre compensación total y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa del sector bancario”* Universidad católica San Andrés Bello, Venezuela.
- Congreso de la República de Guatemala (2002). *Ley de Bancos y Grupos Financieros decreto 19-2002*. Guatemala, Guatemala.
- Congreso de la República de Guatemala (1985). *Constitución política de la República de Guatemala*, Asamblea Nacional Constituyente. Guatemala, Guatemala.
- Congreso de la República de Guatemala (2002). *Ley de supervisión financiera, decreto 18-2002*. Guatemala, Guatemala
- Congreso de la República de Guatemala (2002). *Ley orgánica del Banco de Guatemala, decreto 16-2002-* Guatemala, Guatemala.
- Chiavenato I. (2017) *“Administración de recursos humanos”* (10ª Ed.) Mc Graw Hill, Education, México.
- Dessler, G. (2017) *“Human Resource Management”* (15ª Ed.) Editorial Pearson Education, Florida international university

- Días, Y; Quijada A (2005) *“Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional”*. (tesis de grado) Universidad Autónoma Metropolitana, México
- Fuentes, S (2012) *“Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. (tesis de grado) Universidad Rafael Landívar, Guatemala
- Glassdoor Team (2017) *“La satisfacción laboral en Brasil, México y Argentina”*. Recuperado 4 de mayo de 2019, <https://blog-content.glassdoor.com/site-mx/la-satisfaccion-laboral-en-brasil-mexico-y-argentina/>
- Gómez S. Recio R; Ramón G; Avalos S;(2016) *“Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de rio verde, s.l.p”* Revista de Psicología y ciencias del comportamiento, enero-junio
- González O. Karyn M. (2015) *“Trabajo en equipo y satisfacción laboral”* (tesis de grado), Universidad Rafael Landívar, Guatemala
- Herrera, A (2018) *“Relación entre el compromiso laboral y la resistencia al cambio en los colaboradores del área administrativa de una empresa agroindustrial de la ciudad de Guatemala”* (tesis de grado). Universidad Rafael Landivar, Guatemala
- Hi, B (2017) *“La satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte”*. (tesis de grado) Universidad Cesar Vallejo, Perú
- Hurtado, M (2017) *“Bases conceptuales del compromiso organizacional. una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector Retail de Piura”*. (tesis de grado) Universidad de Piura, Perú
- Instituto Nacional de Estadística Guatemala INE. (2019). *“XII Censo nacional de población y VII de vivienda”*, Guatemala


- Kruse, Kevin, (2018): “*Expert Kevin Kruse Spills All the Secrets About Employee Engagement*”. Blog SafeStart. Recuperado 11 de mayo de 2019, <https://safestart.com/news/expert-kevin-kruse-spills-all-the-secrets-about-employee-engagement/>
- Meyer, J.; Allen, N. & Smith, C. (1993). “*Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three Component Conceptualization*”, Journal of Applied Psychology.
- Meliá, J. L. & Peiró, J. M. (1998). “*Satisfacción laboral S10/12*”. Recuperado el 15 de agosto de 2018, de [http:// https://www.uv.es/~meliajl/Segur1.htm](http://https://www.uv.es/~meliajl/Segur1.htm)
- Morales, M; Villalobos J (2007) “*satisfacción laboral y compromiso organizacional*”. (tesis de grado) Universidad Rafael Urdaneta, Venezuela
- Museo numismático de Guatemala (2018), Historia. Recuperado de <https://www.banguat.gob.gt/museo/index.htm>
- Natarajan, N. K., & Nagar, D. (2011). “*Effects of Service Tenure and Nature of Occupation on Organizational Commitment and Job Satisfaction*”. Journal of Management Research, 11 (1), 59-64.
- Newstrom, J. (2015) “*Organizational Behavior: Human Behavior at Work*”. (14ª ed.) New Delhi. Editorial McGraw-Hill Higher Education
- Reyes, L (2016) “*Relación entre compromiso organizacional y personalidad de los colaboradores del área operativa de una empresa productora de alimentos de la costa sur*”, (tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala
- Robbins, S. y Coulter M. (2018). “*Administración*” (13ª ed.). México: Pearson Educación.
- Ruiz, J. (2013). “*El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno*”. *Revista de estudios empresariales*. Recuperado <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/847/808>

- Saravia, L (2018). *“Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa dedicada al rubro de alimentos y bebidas ubicada en el distrito de Chorrillos, Lima, Perú, 2017”* (tesis de grado) Universidad INCA Garcilaso de la Vega, Perú.
- SIB, Superintendencia de Bancos (2019) “ABC de educación financiera”. Guatemala, Consejo nacional para la protección y defensa de usuarios de servicios financieros, Guatemala.
- Vásquez, J. (2015) “Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega Bofasa” (tesis de grado) Universidad Rafael Landívar, Guatemala
- Vila, M (2005) *“Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en una empresa del sector financiero”* (tesis de grado) Universidad católica Andrés Bello, Venezuela.


ANEXOS

Anexo No. 1

Encuesta compromiso organizacional



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



ENCUESTA UNIDAD DE NEGOCIOS

ESTIMADO COLABORADOR

El objetivo de la presente encuesta es obtener información que refleje la importancia de la satisfacción laboral y compromiso organizacional que contribuya al impacto de la productividad laboral. Las respuestas se utilizarán exclusivamente para fines de estudio, por lo que se agradece su colaboración y apoyo, contestando de manera anónima.

Género:

Masculino
 Femenino

Rango Edad: (años)

18 a 25 26 a 30
 31 a 35 36 a 40
 41 a 45 46 o mas

Nivel educativo:

















Sin estudios
 Primaria
 Básicos
 Diversificado
 Universitario

Antigüedad laboral empresa actual: (años)

1 a 2 2 a 4
 4 a 5 5 a 6
 6 a 8 8 a 10
 >10 años

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de preguntas las cuales deberá marcar con una "X" sobre la imagen de respuesta que considere apropiada.



























































SECCIÓN I:

1. Si yo no hubiese invertido tanto de mí mismo en la organización, yo consideraría trabajar en otra parte.	 Totalmente de acuerdo	 De acuerdo	 En desacuerdo	 Totalmente en desacuerdo
2. Aunque resultará ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	 Totalmente de acuerdo	 De acuerdo	 En desacuerdo	 Totalmente en desacuerdo
3. Si deseara renunciar a la organización en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.	 Totalmente de acuerdo	 De acuerdo	 En desacuerdo	 Totalmente en desacuerdo
4. Permanecer en mi organización actualmente, es un asunto tanto de necesidad como deseo.	 Totalmente de acuerdo	 De acuerdo	 En desacuerdo	 Totalmente en desacuerdo

Fuente: diseño elaboración propia (2019), instrumento compromiso organizacional Meyer y Allen (1993), instrumento satisfacción laboral S10/12S Meliá y Peiró (1998)

Anexo No. 2


Encuesta compromiso organizacional

		UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS			
					
		Totamente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totamente en desacuerdo
5.	Si renunciara a esta organización, pienso que tendría muy pocas alternativas.				
6.	Sería muy fácil si trabajara el resto de mi vida en esta organización.				
7.	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.				
8.	Esta organización merece mi lealtad.				
9.	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.				
10.	Yo no siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.				
11.	Yo no renunciaría a mi organización ahora, porque me siento obligado con la gente en ella.				
12.	Esta organización tiene para mí, un alto grado de significancia personal				
13.	Le debo muchísimo a mi organización.				
14.	No me siento como parte de la familia en mi organización.				
15.	No tengo un fuerte sentimiento de permanencia hacia mi organización.				
16.	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.				
17.	Sería muy difícil para mí, en este momento dejar a mi organización, incluso si lo deseara.				
18.	No me siento emocionalmente vinculado con esta organización.				


Fuente: diseño elaboración propia (2019), instrumento compromiso organizacional Meyer y Allen (1993), instrumento satisfacción laboral S10/12S Meliá y Peiró (1998)

Anexo No. 3





Encuesta satisfacción laboral



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



SECCIÓN II:

				
	Totamente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totamente en desacuerdo
1. ¿Qué tan satisfecho está usted con la cantidad de trabajo que le exigen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ¿Qué tan satisfecho está usted con la limpieza higiene, salubridad de su lugar de trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ¿Qué tan satisfecho está usted con el entorno físico y el espacio del que dispone para su lugar de trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ¿Qué tan satisfecho está usted con la temperatura de su lugar de trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ¿Qué tan satisfecho está usted con las relaciones personales con sus supervisores?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. ¿Qué tan satisfecho está usted con la supervisión que ejercen sobre usted?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. ¿Qué tan satisfecho está usted con la proximidad y frecuencia con que es supervisado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. ¿Qué tan satisfecho está usted con la forma en la que sus superiores juzgan su tarea?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. ¿Qué tan satisfecho está usted con la igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. ¿Qué tan satisfecho está usted con el apoyo que recibe de sus superiores?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. ¿Qué tan satisfecho está usted con el grado en que su empresa cumple con el convenio, disposiciones y leyes laborales?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. ¿Qué tan satisfecho está usted con la forma en la que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¡Muchas gracias por su participación!

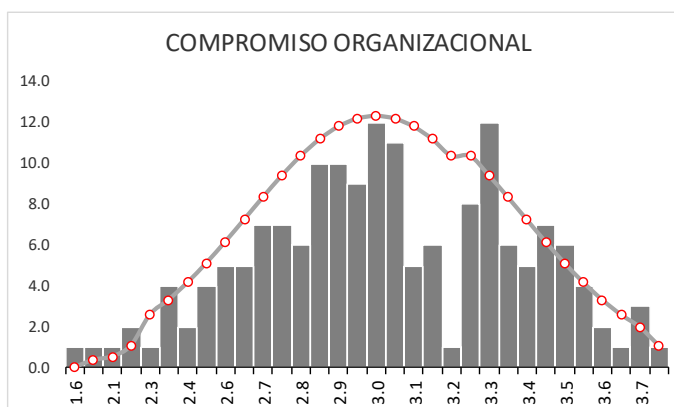
Fuente: diseño elaboración propia (2019), instrumento compromiso organizacional Meyer y Allen (1993), instrumento satisfacción laboral S10/12S Meliá y Peiró (1998)

Anexo No. 6

Prueba de normalidad compromiso organizacional

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Media	3.0020202
Error típico	0.0293642
Mediana	3
Moda	3.2777778
Desviación es	0.37719003
Varianza de li	0.14227232
Curtosis	0.66092611
Coefficiente di	-0.46652189
Rango	2.2777778
Mínimo	1.5555556
Máximo	3.8333333
Suma	495.333333
Cuenta	165



The Kolmogorov-Smirnov Test of Normality

Result: The value of the K-S test statistic (D) is .07706.

The p-value is .26707. Your data does not differ significantly from that which is normally distributed.

Shapiro-Wilk Normality Test

Threshold ($p=0.01$) = 0.9039999842643738 -> HO accepted

Threshold ($p=0.05$) = 0.9300000071525574 -> HO accepted

Threshold ($p=0.10$) = 0.9409999847412109 -> HO accepted

-> Your data seems normal

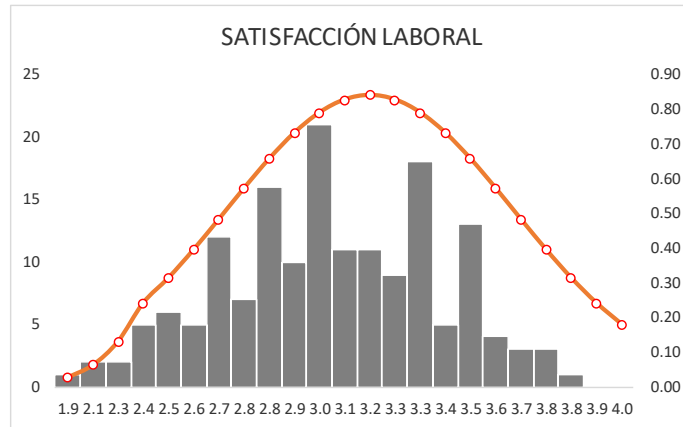
Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

Anexo No. 7

Prueba de normalidad satisfacción laboral

SATISFACCIÓN LABORAL

Media	3.24848485
Error típico	0.03693212
Mediana	3.16666667
Moda	3
Desviación es	0.4744017
Varianza de l	0.22505697
Curtosis	-0.34665544
Coefficiente de	-0.19796045
Rango	2.08333333
Mínimo	1.91666667
Máximo	4
Suma	536
Cuenta	165



The Kolmogorov-Smirnov Test of Normality

Result: The value of the K-S test statistic (D) is .11296.

The p-value is .02733. This provides good evidence that your data is not normally distributed.

Shapiro-Wilk Normality Test

Threshold ($p=0.01$) = 0.8809999823570251 --> HO accepted

Threshold ($p=0.05$) = 0.9139999747276306 --> HO accepted

Threshold ($p=0.10$) = 0.9279999732971191 --> HO accepted

--> Your data seems normal

Fuente: censo a colaboradores de una unidad de negocios financiera. Mayo 2019

Anexo No. 8

Glosario de términos

Acrecentar:	Mejorar, enriquecer, enaltecer.
Adquirir:	Coger, lograr o conseguir.
Afianzar:	Hacer firme, consolidar algo.
Aludir:	Mencionar a alguien o algo o insinuar algo.
Arista:	Segmento de recta que limita la cara, también conocida como lado.
Aseverar:	Afirmar o asegurar lo que se dice.
Aversión:	Rechazo o repugnancia frente a alguien o algo.
Baremo:	Normas o valores normales, evaluar las observaciones de estudio.
Bifactorial:	Integrado por dos factores.
Calculativo:	Dicho de una persona: Que considera algo con atención y cuidado.
Coexistir:	Existir a la vez que otra.
Constatar:	Comprobar un hecho, establecer su veracidad.
Constructo:	Construcción teórica para comprender un problema determinado.
Contraparte:	Que se opone a otra en cualquier materia.
Contraste:	Diferencia notable que existe entre personas o cosas.
Decaer:	Ir a menos, perder parte de las propiedades originales.
Deductivo:	Método lógico de lo universal a lo particular.
Denotar:	Indicar, anunciar, significar.
Dimensional:	Aspecto o faceta de algo.

Disipar:	Hacer que algo se desvanezca por separación de las partes.
Ducto:	Conducto, canal, tubería.
Econometría:	Análisis económico basados en técnicas y modelos matemáticos-
Efímero:	Pasajero, de corta duración.
Elocuencia:	Hablar o escribir de modo eficaz para deleitar, conmover o persuadir.
Emanar:	Emitir, desprender de sí.
Endeble:	Débil, flojo, de resistencia insuficiente.
Etario:	Dicho de varias personas: Que tienen la misma edad.
Execrar:	Que merece ser condenado o criticado con severidad.
Faceta:	Cada uno de los aspectos que se pueden considerar de una cosa.
Fomentar:	Promover, impulsar o proteger algo.
Ímpetu:	Movimiento acelerado y violento.
Imprescindible:	Dejar de Abstenerse, privarse de algo, evitarlo.
Indagar:	Intentar averiguar algo discurriendo o con preguntas.
Injerencia:	Intervención
Ligado:	Intentar averiguar algo discurriendo o con preguntas.
Loable:	Merece ser alabado.
Numismática:	Estudio relacionado a monedas.
Oneroso:	Que ocasiona un gran gasto o resulta molesto o pesado.
Ostentar:	Mostrar o hacer patente algo.
Parámetro:	factor que se toma como necesario para valorar una situación.

Perceptible:	Captar por uno de los sentidos las imágenes, impresiones.
Precario:	Que no posee los medios o recursos suficientes.
Predisposición:	Disponer anticipadamente algo.
Preliminar:	Que antecede o se antepone a una acción.
Proclive:	Inclinado o propenso a algo, frecuentemente a lo malo.
Profiláctico:	Que puede preservar de la enfermedad.
Propenso:	Que tiene inclinación o tendencia a algo.
Provit Bivariado:	Modelo estadístico de regresión
Simbiosis:	Relación de ayuda entre dos individuos.
Subsecuente:	Siguiente.
Tergiversar:	Interpretación errónea o falsa de algo.
Versátil:	Capaz de adaptarse con facilidad y rapidez a diversas funciones.
Vislumbrar:	Conocer imperfectamente por leves indicios algo inmaterial.