

El bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los empleados de la Biblioteca de una Institución de Educación Superior

David Vásquez Sánchez

Cristian Camilo Agudelo Velásquez

Asesor:

Robinson Cardona Cano

Psicólogo, Magister en Educación y Desarrollo Humano, Magíster en Gestión de la Ciencias, la Tecnología y la Innovación.

**Trabajo de grado para obtener el título de
Psicólogo**

Universidad de Antioquia

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Programa de Psicología

Medellín

2017

Agradecimientos

Queremos agradecer a nuestro asesor de tesis por todo el conocimiento, motivación y disposición que nos brindó.

Agradecemos al Sistema de Bibliotecas de la universidad de Antioquia por la atención y recursos prestados.

Muchas gracias a la Universidad de Antioquia por ser una institución de excelencia donde nos formamos como profesionales íntegros.

Gracias a las personas que nos apoyaron incondicionalmente, y en general a todos los que de alguna u otra manera hicieron este trabajo posible.

Dedicatoria

*Dedico este trabajo a mi familia, mis amigos y a todas las personas que encuentren utilidad
en él.*

David Vásquez Sánchez

*Dedico este trabajo a mi prima Manuela, mi tío Fernando y su hijo Samuel; a mi madre
Leida y mi padre Elkin por su apoyo y su amor incondicional.*

Cristian Camilo Agudelo Velásquez

Contenido

	Pág.
Introducción	10
1. Justificación	13
2. Planteamiento del Problema	16
3. Marco teórico	21
3.1. ¿Cuál ha sido la investigación alrededor del tema?	21
3.2. Aspectos teóricos del presente estudio	22
3.2.1. ¿Cómo entender la psicología organizacional?	22
3.2.2. Psicología organizacional..	24
3.2.3. ¿Qué es la satisfacción laboral?	28
3.2.4. Algunas teorías motivacionales que se relacionan con la satisfacción	29
3.2.5. ¿Cómo entender el bienestar psicológico?	38
3.2.6. ¿Qué es el compromiso organizacional?	43
3.3. Delimitación conceptual de los temas de estudio	49
3.3.1. ¿Qué instrumentos se han usado para medir los temas relacionados a la presente investigación?.	51
3.3.2. Instrumentos utilizados para el estudio.	53
4. Contexto de aplicación del estudio	56
5. Hipótesis del estudio	62
6. Objetivos	67
6.1. General	67
6.2. Específicos	67
7. Diseño metodológico	68
7.1. Nivel de la investigación	68
7.2. Diseño de Investigación	68
7.2.1. Fases de la investigación	68
7.3. Población y muestra	70
7.3.1. Caracterización de la población..	70

Bienestar, satisfacción y compromiso en empleados de una biblioteca.	5
7.3.2. Descripción y procedimiento para obtener la muestra.	71
7.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	71
7.5. Técnicas de procesamiento y análisis de Datos	74
7.6. Aspectos éticos	75
8. Resultados del estudio	78
8.1. Resultado de la fiabilidad del instrumento	78
8.2. Resultados descriptivos de los componentes del instrumento	80
8.2.1. Lo que piensan los colaboradores en cuanto a la satisfacción laboral. .	80
8.2.2. Lo que piensan los colaboradores en cuenta al bienestar psicológico.	89
8.2.3. Lo que piensan los colaboradores en cuenta a compromiso organizacional.	95
8.2.4. Aspectos demográficos de los participantes.	104
8.3. Resultados de las correlaciones del estudio	107
8.3.1. Resultados obtenidos según las hipótesis en estudio	110
9. Discusión del estudio	114
10. Conclusiones	119
11. Recomendaciones.	121
12. Limitaciones del proceso investigativo	123
13. Nuevos procesos de investigación	124
Referencias	125
Anexos	138

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Datos demográficos de la muestra.	64
Tabla 2. Validación del instrumento de medición.	71
Tabla 3. Satisfacción y Compromiso.	98
Tabla 4. Bienestar y Compromiso.	98
Tabla 5. Satisfacción extrínseca y anhedonia y depresión.	101
Tabla 6. Satisfacción extrínseca y compromiso afectivo.	103
Tabla 7. Edad y Compromiso.	104

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Condiciones del trabajo.	74
Figura 2. Libertad para elegir el método de trabajo.	74
Figura 3. Reconocimiento recibido.	75
Figura 4. Responsabilidades asignadas.	75
Figura 5. Satisfacción sobre su salario.	76
Figura 6. Posibilidad de utilizar sus capacidades.	77
Figura 7. Relación entre dirección y trabajadores.	77
Figura 8. Posibilidades de promocionar.	78
Figura 9. Cómo se gestiona la organización.	79
Figura 10. Atención a las sugerencias que se hacen para mejorar.	79
Figura 11. Sobre el horario del trabajo.	80
Figura 12. La variedad de tareas que hacen.	80
Figura 13. Satisfacción por la estabilidad laboral.	81
Figura 14. Posibilidad de concentrarse en lo que hacen.	82
Figura 15. Pérdida de sueño por preocupaciones.	82
Figura 16. Sensación de ser útiles.	83
Figura 17. Capacidad de tomar decisiones.	83
Figura 18. Sensación de agobio o tensión.	84
Figura 19. Sensación de poder superar dificultades.	84
Figura 20. Capacidad de disfrutar actividades habituales.	85
Figura 21. Capacidad de enfrentar los problemas.	85
Figura 22. Sensación de infelicidad o depresión.	86
Figura 23. Sensación de pertenencia.	87
Figura 24. Sensación de integración en la empresa.	87
Figura 25. Alegría por laborar el resto de la vida en la empresa.	88
Figura 26. Apropiación de los problemas de la empresa.	88
Figura 27. Ausencia de vínculo emocional.	89
Figura 28. Grado de significatividad de la empresa.	89
Figura 29. Pocas posibilidades de conseguir otro trabajo.	90
Figura 30. Afectación por abandono del trabajo.	90
Figura 31. Dificultad para dejar la organización.	91
Figura 32. Permanencia por necesidad y deseo.	91
Figura 33. Culpabilidad si renunciaran.	92
Figura 34. Juicio sobre dejar la organización.	92

Figura 35. Deuda con la organización.	93
Figura 36. Lealtad hacia la organización.	93
Figura 37. Obligación para con los compañeros.	94
Figura 38. Edad.	94
Figura 39. Género de los empleados.	95
Figura 40. Nivel de formación.	95
Figura 41. Tipo de contrato.	96
Figura 42. Correlación entre satisfacción y compromiso.	98
Figura 43. Correlación entre bienestar y compromiso.	99
Figura 44. Correlación entre satisfacción extrínseca y anhedonia y depresión.	102
Figura 45. Correlación entre satisfacción extrínseca y compromiso afectivo.	103
Figura 46. Correlación entre edad y compromiso.	104

Resumen

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2007), hay cerca de seiscientos millones de personas en el mundo, de las cuales una de cada cinco, trabajan más de 48 horas a la semana, para el caso del presente estudio, el interés está centrado en lo que pasa con el empleado dentro de la organización, en términos de bienestar psicológico, satisfacción laboral y compromiso organizacional –CO-, ya que este tipo de estudios en empresas no pertenecientes al sector educativo, indica que el –CO-, es un predictor para la estabilidad, es decir, que se relaciona con la estabilidad laboral, representada por las prestaciones, posibilidad de jubilación, beneficios sociales que garantizan cubrir necesidades tanto materiales como psicológicas (reconocimiento, desarrollo de habilidades, socialización, estatus), beneficiando a las familias y la economía del país.

El objetivo del presente estudio fue reconocer la percepción sobre el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los empleados del Sistema de Bibliotecas de una Institución de Educación Superior. Para la recolección de los datos se utilizaron tres escalas, a saber: la Overall Job Satisfaction Scale, el GHQ 12 y la Organizational Commitment Scale, organizadas en una única encuesta bajo formato virtual en el programa “google forms”. El instrumento utilizado en esta investigación se estructuró con 37 ítems distribuidos en 6 constructos, con los cuales se hizo un análisis estadístico a través de SPSS versión 21 para analizar los principales descriptivos y relaciones posibles entre constructos. Entre el principal resultado se obtuvo que más del 60% de los empleados están satisfechos con su trabajo y presenta un compromiso organizacional positivo.

Palabras clave: Compromiso organizacional, satisfacción laboral, bienestar psicológico, psicología organizacional, instituciones del conocimiento.

Introducción

Para la psicología de nuestro tiempo es un reto estudiar e intervenir los elementos y dinámicas que promueven la salud y previenen la enfermedad para facilitar la constitución de una sociedad más sana. Propiciar las condiciones adecuadas para el desarrollo de las capacidades y el crecimiento personal es tarea fundamental para los psicólogos interesados en el bienestar psicológico, ya que esta variable es condición básica para el funcionamiento positivo de las personas (Romero, García-Mas, & Brustad, 2009).

Hoy en día, la gestión de recursos humanos es de suma importancia para el funcionamiento global de las empresas. El capital humano es concebido como un recurso estratégico, puesto que niveles altos de desempeño en los empleados se ven reflejados en altos niveles de productividad en las organizaciones, por ello, en el contexto actual de las empresas, se tiende a creer que los trabajadores lo llevarán a cabo de la mejor porque hay un contrato que así lo indica, sin embargo, se debe tener en cuenta que los intereses de las personas son diversos y algunas veces pueden incluso no estar en consonancia con los intereses de la organización donde laboran (Hagger & Chatzisarantis, 2008).

Es sumamente importante para el desempeño y compromiso de los empleados, que sus necesidades sean identificadas para así poder disponer los medios que faciliten su satisfacción y que estén más motivados en su trabajo. Además, que cuenten con un bienestar psicológico óptimo; en último término, esto permite que la empresa pueda cumplir sus objetivos en forma eficaz y eficiente, es decir, que pueda obtener ventajas competitivas como lo afirman Ara y Pedreros (2013).

La calidad de vida laboral representa uno de los pilares que fundamentan el bienestar de una persona, entendiendo dicha calidad de vida como la condición favorable o desfavorable para las personas, en general, dentro de su ambiente de trabajo (Davis & Newstrom, 2007). De allí que, condiciones desfavorables contribuyen a que aparezcan

dificultades individuales o colectivas que permean el trabajo de los empleados, tales como la insatisfacción laboral que propicia la falta de creatividad e innovación; lo cual a su vez afecta condiciones del clima y la cultura laboral.

En suma, cuando una sociedad cuenta con un capital humano satisfecho en cuanto a sus condiciones de vida, sus necesidades básicas, tales como el nivel de educación, la nutrición, el estado de la salud en general, la vivienda o el desarrollo de infraestructura; el bienestar individual, tiende a ser considerablemente positivo, esto influye directamente en la productividad que potencialmente representan los miembros de esa sociedad.

Por ello, Puede decirse que una persona satisfecha con sus condiciones físicas, sociales, espirituales, psicológicas y ambientales cuenta con un bienestar individual óptimo. Así mismo, es claro que el bienestar social y el individual están indefectiblemente relacionados, ya que su influencia es recíproca como lo afirma Aguilar, Magaña y Surdez (2010).

Anteriormente se han mencionado las causas y consecuencias del compromiso organizacional de manera general pero para una mayor comprensión del fenómeno es preciso mencionar también algunos antecedentes que ilustran la investigación existente y otras variables relacionadas.

Góngora Puerto y Cabrera Álvarez, (2008), en Mérida estado de Yucatán, México, realizó una investigación con el fin de definir cómo es la satisfacción laboral en la escuela ISSTEY (Instituto de seguridad social de los trabajadores del estado de Yucatán) N° 3, dicha investigación sirvió para saber si sus empleados están o no satisfechos, ya que esto podría ser el causante del buen o mal desempeño laboral dentro de la escuela, el objetivo general fue identificar cómo afecta a la escuela ISSTEY N° 3 los factores de satisfacción o insatisfacción, en el desempeño laboral de los trabajadores, y si estos pueden afectar de manera positiva o negativa a la empresa para su desarrollo y buen funcionamiento.

Bravo y Jiménez (2011). En Chile identificó la relación que existe entre la satisfacción laboral, bienestar psicológico y apoyo organizacional percibido en los funcionarios penitenciarios. Se evaluaron 190 empleados que trabajan en el Centro de Cumplimiento Penitenciario y Centro Penitenciario Concesionado, mediante los cuestionarios de Satisfacción Laboral S10/12, Escala de Bienestar Psicológico y Escala de Apoyo Organizacional Percibido. Los resultados evidencian una relación significativa y positiva entre la satisfacción laboral, el bienestar psicológico y apoyo organizacional percibido, por lo que aquellas personas que se encuentran satisfechas con su trabajo tienden a sentirse bien psicológicamente, además, de percibir apoyo por parte de sus organizaciones.

En esa línea, se propone realizar este estudio que tiene como propósito, identificar la satisfacción laboral, el bienestar psicológico y el compromiso organizacional en empleados de una biblioteca, para ello se usó una escala de medición tipo Likert en un estudio cuantitativo cuyo análisis se hizo a través del paquete estadístico SPSS.

1. Justificación

La motivación, según Arrieta y Navarro (2008) se trata de un flujo permanente de la conducta que puede ser encauzado de muchas formas. La definición anterior implica que la motivación siempre esté presente, pero no para las mismas conductas. Una persona puede estar motivada para salir con sus amigos o estar con su familia, pero no para trabajar; esto quiere decir que, aunque no está motivada para trabajar, no significa que le falte motivación en sí misma. No obstante, específicamente hablando de la motivación en el trabajo, Hagger y Chatzisarantis (2008), ha planteado que ésta variable determina en gran medida el desempeño de los empleados dentro de una organización.

Por otro lado, el bienestar psicológico, entendido como un concepto que abarca un sentir positivo de las personas y un pensamiento constructivo de sí mismo; normalmente se relaciona con aspectos sociales, físicos y psíquicos de los individuos; además, está constituido por elementos transitorios como las emociones y otros más estables, como las ideas o cogniciones acerca del mundo y de sí mismos, ambos tipos de elementos están determinados por fenómenos internos o innatos y por otros externos o aprendidos, según lo plantea Chávez (2006).

En ese orden de ideas, el bienestar psicológico se torna bastante importante, si se considera que el trabajo hace parte fundamental de la vida del ser humano, ya que las personas pasan en promedio, más de un cuarto de su existencia laborando. Por tanto, el trabajo puede constituir un medio de satisfacción para el individuo y posibilitar que una persona se desarrolle, teniendo un sistema de valores elaborado y coherente con el buen vivir según la percepción de cada sujeto.

Desde una perspectiva psicológica, Mowday, Steers y Porter (1979) expresan que el compromiso organizacional es una identificación individual e implicación con una organización en particular. Esto puede ser caracterizado por el deseo fuerte de permanecer

como miembro de una organización, mantener altos niveles de esfuerzo y dedicación en beneficio de la organización y la aceptación de los valores y metas que tiene la organización. Para O'Reilly y Chatman (1986), las personas que son comprometidas manifiestan cierta intensidad en la unión psicológica (emocional) con la organización; por su parte, Mathieu y Zajac (1990) manifiesta que la formación del compromiso psicológico, depende del intercambio positivo o negativo que mantiene el empleado con la organización, puesto que la persona espera recibir determinadas recompensas psicológicas como obtener nuevos conocimientos y reconocimiento de su grupo de trabajo.

Ahora, si se parte del hecho que la satisfacción laboral, el bienestar psicológico y el compromiso organizacional, son parte constitutiva de un ser humano en una organización, se hace necesario reconocer qué tipo de relación se da entre este trinomio. Lo anterior, teniendo en cuenta que las instituciones públicas de educación superior tiene un gran impacto para la sociedad, puesto que son los organismos responsables de la formación de los profesionistas en las diferentes ramas del conocimiento, por este motivo es necesario que se brinde un servicio de calidad, este debe empezar por el interior de la institución, ya que si no existe armonía y equilibrio dentro de la misma, no es posible su actuar. Dicha investigación se realiza bajo la utilidad que tiene indagar aspectos de la psicología organizacional en un medio como el Colombiano. Además, el interés suscita las prácticas laborales actuales de los empleados en entidades del conocimiento y cómo esto puede afectar tanto positiva como negativamente el desempeño laboral bajo las variables satisfacción laboral, bienestar psicológico y compromiso organizacional.

De esa manera, las contribuciones que esta investigación puede hacer a la sociedad en general, se relaciona con la identificación de posibles dificultades acerca de la dinámica actual en el ámbito laboral, ya que el mundo actual funciona con base en la productividad y el dinero, sin embargo, gracias al interés por producir masivamente, se ha gestado una tendencia

de pensamiento en cuanto creer que a mayor incentivo económico, habrá mayor producción, desvalorizando notablemente las necesidades internas del ser humano. Estas necesidades internas o intrínsecas, están directamente relacionadas con el proyecto de vida que se trazan las personas a lo largo de su vida, constituyendo un aspecto muy relevante para la concepción de la vida laboral actual. Por lo anterior, es inadecuado perder de vista los componentes que mueven a las personas para permanecer en un trabajo determinado y sólo darle relevancia al capital monetario (Peiró & Ripoll, 2002), por tanto, este estudio busca reconocer lo que pasa con las personas en relación al trinomio propuesto en el estudio.

Desde un punto de vista teórico y práctico, si bien no ha sido suficientemente investigado, queda un recurso importante que son las escalas utilizadas en el presente estudio, las cuales pueden ser usadas para los mismos fines en otras entidades del conocimiento.

El estudio también puede arrojar datos que posibiliten brindar algunas recomendaciones para una futura intervención dentro de la organización, lo anterior, con el fin de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores que hacen parte del presente estudio e indirectamente aportar a mejorar su calidad de vida brindando, insumos que orienten el cumplimiento del artículo 69, del Decreto 1227 de 2005, de la República de Colombia, que insta a que las entidades deben implementar programas de estímulos para motivar el desempeño eficaz y el compromiso de los servidores públicos en el lugar de trabajo, fomentando el Bienestar Social y desarrollo de las personas.

2. Planteamiento del Problema

De acuerdo a la fuente de información laboral de Colombia –FILCO- del Ministerio del Trabajo, la tasa de ocupación [1] desde enero del 2016 hasta el mismo mes del año 2017 sufrió un incremento del 0,42%; mientras que la tasa de desempleo se ubicó en 11,7%, en el mes de enero del presente año, 89 mil personas se pudieron ocupar para el primer mes del 2017. Para el mes de referencia, 2 millones 855 mil personas se encuentran desempleadas a nivel nacional y 21 millones 481 mil desempeñan alguna labor remunerada o no, por al menos, una hora a la semana. Si la mayoría de personas que laboran lo hacen de manera tal que se sienten desmotivados o consideran que su trabajo no les da la satisfacción que desean por medio de una actividad digna que amerite exponer su potencial, la situación de las organizaciones y de la sociedad en general se podría ver afectada negativamente en cuanto a competitividad económica y social.

La dinámica de la sociedad del siglo XXI, amerita una alta capacidad de flexibilidad de los empleados en las empresas actuales, sin importar el sector de producción en el cual se encuentren. El mundo actual supone complejas demandas para ser resueltas o satisfechas, como por ejemplo la alta competitividad derivada del acceso incesante a la información de la competencia y el incremento de la población mundial, también amerita una mayor capacidad de gestión y de resultados. Las anteriores variables, tienen un efecto directo en el desempeño de los empleados, que incluso pueden influir en su salud física y mental (Peiró & Ripoll, 1999).

Es claro que las organizaciones pueden alcanzar sus objetivos, gracias al trabajo que realizan los empleados, acciones coordinadas que tienen un propósito institucional, por ello, personas y organización constituyen una relación dialéctica donde se influyen de manera mutua, es decir, del lado de la organización hay una expectativa con respecto al desempeño que tendrá la persona y de parte del empleado, está la expectativa relacionada con el pago o

retribución que se recibirá por su trabajo. De allí que, uno de los retos más apremiantes según Ramírez, Abreu y Badii (2008), a los que se ven enfrentadas las empresas, es motivar a sus empleados de manera eficaz para que trabajen con más empeño, interés y estén satisfechas con su labor en línea con los objetivos que persigue la organización.

Para el caso del presente estudio, el interés está centrado en lo que pasa con el empleado dentro de la organización, en términos de bienestar psicológico, satisfacción laboral y compromiso organizacional. Esto teniendo en cuenta que la evidencia empírica obtenida por las empresas, indica que el compromiso organizacional –CO-, es un predictor para la estabilidad en la prestación del servicio. Por tal razón, el estudio del compromiso organizacional ha venido cobrando gran relevancia en la comprensión del desempeño laboral de las personas (Cantisano, Lisbona, Palací & Alonso, 2004). Autores como Meyer y Allen (1984), argumentan que el compromiso está integrado por 3 variables: lo emocional, la pertenencia y la normativa.

Desde la perspectiva de los empleados, el compromiso organizacional se relaciona con la estabilidad laboral, representada por las prestaciones, posibilidad de jubilación, beneficios sociales y garantiza cubrir necesidades tanto materiales como psicológicas (reconocimiento, desarrollo de habilidades, socialización, estatus), beneficiando a las familias y la economía del país. Para los investigadores y personal de recursos humanos la importancia del compromiso organizacional se debe principalmente a que tiene un impacto directo en actitudes y conductas del empleado; como aceptación de metas, valores y cultura de la organización, menor ausentismo y baja rotación de personal, entre otros. En ese orden de ideas, el compromiso Organizacional, es un concepto que ha crecido en importancia en la psicología organizacional. Según Betanzos y Paz (2007), se centra en estudiar los vínculos que se generan entre los empleados y la organización.

A pesar de que estudios llevados a cabo anteriormente, han demostrado que los

valores organizacionales no influyen en el C.O de los trabajadores (Palich, Hom & Griffeth, 1995), en algunos estudios realizados para evaluar los elementos que inciden en la aparición y naturaleza del C.O. se ha evidenciado que éstos son diversos y que la mayoría se relacionan con asuntos generales como los valores de la empresa, la cultura organizacional, el tipo de relaciones que se establecen entre jefes y subordinados (Cole, Kalleberg & Lincoln, 1993; Pearson & Chong, 1997).

Finegan (2000) encontró que los valores organizacionales percibidos, es decir, los valores que el empleado cree que maneja la organización, se vinculan en gran medida con su tipo y nivel de C.O. El autor, también observó que, dentro de los componentes del compromiso organizacional más aceptados, es decir, el afectivo, normativo y de pertenencia, los dos primeros se presentaban en mayor medida cuando las personas percibían que su organización se regía por valores con alto componente humanitario y creativo, como cooperación y apertura al cambio. Cuando la organización era percibida como una entidad comprometida con valores de tipo económico, obediencia y formalidad, los empleados que se vinculaban realmente con la organización, lo hacían a partir del tipo de compromiso calculativo.

Por su parte, el bienestar psicológico es un concepto amplio que está compuesto de varias dimensiones que son sociales, subjetivas y psicológicas, así como también, comportamientos relacionados con la salud en general y que llevan a las personas a funcionar de un modo positivo. El bienestar psicológico está relacionado con la manera en la cual las personas luchan en su diario vivir y en el afrontamiento de retos, ideando modos de manejarlos y aprendiendo de ellos (United Nations Global Compact, 2013).

Así mismo, el bienestar psicológico en las organizaciones, no sólo deben proporcionar las condiciones mínimas de respeto y dignidad que merecen los empleados en su lugar de trabajo, sino que deben abogar por promover el crecimiento personal de los trabajadores

gracias a incentivos, buen trato interpersonal, seguridad y muchos otros elementos que deben estar presentes, no solo como requisito legal, sino como factor esencial del funcionamiento adecuado de toda organización (United Nations Global Compact, 2013).

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2014), en la mayoría de países donde se presentan problemas de salud asociados al trabajo, se ha evidenciado una pérdida del 4 al 6% del Producto interno bruto. Así mismo, indica que las acciones de prevención contribuyen a disminuir el absentismo por enfermedad laboral en un 27% y los costos de atención sanitaria en un 26%. García, Luján y Martínez (2007) definen la satisfacción laboral la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla en su propio ambiente laboral y que son determinados por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser.

Esta concepción de la satisfacción laboral entendida como una actitud que se distingue básicamente de la motivación para trabajar, es decir, a la clase y selección de conducta, así como la intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de este (Caballero, 2002).

Además, se encuentran factores importantes, que retroalimentan tanto de forma positiva o negativa el desempeño en el lugar de trabajo, conduciendo la satisfacción a una mejora en la productividad, a una permanencia que permiten satisfacer los niveles de exigencia personales (Caballero, 2002).

En suma, el presente estudio, centra su atención sobre la persona que hace parte de un ambiente organizacional, en este caso en una entidad que presta servicios educativos en el

marco de las organizaciones del conocimiento. Para ello, se quiere conocer por un lado la percepción que los participantes tienen en la actualidad sobre el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. En segundo lugar, se busca conocer qué tipo de relaciones se puede dar entre estas categorías de análisis. Para el primer caso, la pregunta que motiva el estudio es: ¿cuál es la percepción de los empleados de la biblioteca de una Institución de Educación Superior con respecto al bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional? en el segundo caso, se plantean unas hipótesis más adelante que ambientan el interés de conocer si hay relaciones entre los temas en estudio.

Para dar respuesta, el método empleado es un estudio cuantitativo con una muestra de tipo no probabilístico, esto quiere decir que las personas que participaron en el estudio fueron seleccionadas a conveniencia según el fenómeno que se quería analizar, se realizó con el personal de la biblioteca de una entidad pública y en total participaron 58 personas mediante la aplicación de un cuestionario compuesto de 3 escalas tipo likert, cada una de ellas evalúa una variable del estudio, es decir, Satisfacción laboral, bienestar psicológico y compromiso organizacional. Después se analizaron los datos por medio del programa SPSS el cual arrojó unos datos y fueron analizados para posteriormente ser interpretados.

3. Marco teórico

3.1. ¿Cuál ha sido la investigación alrededor del tema?

Córdoba (2005) en un estudio realizado en Caracas, Venezuela, evaluó el nivel de compromiso que presentaban los empleados de una misma empresa bajo diferentes contratos. Se obtuvo la muestra por un muestreo no probabilístico de 131 trabajadores y se llegó a la conclusión que no había diferencia significativa en cuanto al nivel de compromiso organizacional.

Juaneda y González (2007) efectuaron un estudio para esclarecer el concepto de compromiso organizativo y de igual manera aportar información que permitiera a las organizaciones no lucrativas incrementar el compromiso de sus miembros con la organización. Se evidenció tras la revisión teórica, que la variable estudiada es conceptualizada bajo modelos bidimensionales y tridimensionales con diversos elementos que difieren entre los modelos, así, debido a la alta complejidad de definiciones y conceptualizaciones del compromiso, los autores concluyeron que no es prudente realizar unas medidas universales del concepto.

En la ciudad de Santiago de Chile, Frías (2014) realizó una investigación para determinar las variables que podían incidir en que las personas pertenecientes a una ONG abandonara su labor, específicamente aquellas personas pertenecientes a la generación “y”, o también llamados “Milenials” (personas nacidas entre 1980 y 1995). Para alcanzar el objetivo propuesto, se revisó la literatura académica referente al tema de interés, también se hicieron cuatro entrevistas a líderes y coordinadores de la organización, además se aplicó un instrumento hecho a partir de la encuesta denominada Gallup 12. Los resultados del estudio indicaron que debido a la falta de planes de desarrollo profesional, lo miembros de la ONG tienden a abandonar la organización, lo anterior sucede aunque se sientan orgullosos, importantes, satisfechos y aunque el compromiso estadísticamente sea alto.

En otro estudio se encontró que 221 empleados encuestados en la ciudad de Lima, Perú presentaban altos niveles de compromiso organizacional y sentimiento de permanencia, la mayoría de ellos eran estudiantes de postgrado. También se halló que la edad, la antigüedad en el trabajo y el estado civil eran variables que influían significativamente en el compromiso de tipo afectivo. Además, se halló que hay una correlación significativamente positiva entre el compromiso afectivo y de conveniencia.

En ese sentido, los anteriores estudios dan luces para abordar las tres variables del presente estudio, no en términos de incidencia, sino en relación a las percepciones que se tienen de los temas analizados y el reconocimiento se efectivamente se presenta algún tipo de relación entre algunas.

3.2. Aspectos teóricos del presente estudio

3.2.1. ¿Cómo entender la psicología organizacional?

Según González (1983), el término psicología proviene del griego y se compone de dos palabras, *Psyche* que significa alma o mente y *Logos* de conocimiento o estudio. Se puede entender como una ciencia que estudia el comportamiento o conducta de los seres vivos y los procesos mentales por los cuales los sujetos conocen y se orientan en su entorno y aprenden de la experiencia, la conducta es la actividad de un organismo vivo, busca la adaptación al medio o su modificación.

Junto a Granell (2000) enfoca la psicología en tres actitudes importantes que son: Ingenua, es decir, basado en opiniones y creencias que surgen de la vida cotidiana, la artística sobre la intuición y representación ya que se basa en una aptitud para ser afectado por las experiencias y, por último, la científica sobre la reflexión e investigación que emergió como todas las ciencias de la filosofía.

Las raíces de la psicología comprenden las ideas de la filosofía que permitieron de

una manera gradual que aquella se desarrollará hasta poder convertirse en ciencia. Aristóteles (384 – 322 a. de C.) podría ser considerado como el fundador de la psicología por haber sido el primero en escribir una psicología sistemática.

San Agustín (354 – 430) aparece en los primeros siglos del Cristianismo como figura importante para la psicología, incluso se considera el primer psicólogo moderno. Realizó un profundo análisis poniendo énfasis en las emociones, pensamientos, recuerdos y motivación.

Descartes afirma que el hombre estaba compuesto por un alma y un cuerpo, la primera es espiritual y la segunda es material en escritos como *Pasiones del alma* y *Tratado de la naturaleza humana*.

Nace como ciencia a mediados del siglo XIX exactamente cuándo se fundó el primer laboratorio de psicología experimental en Leipzig, Alemania por Wilhelm Wundt, un momento donde los filósofos del conocimiento y de la mente convergen con eminentes fisiólogos, intentando despojar el estudio de lo mental de la especulación y la metafísica, para así colocarlo junto a las otras ciencias objetivas.

Ya en el siglo XX la psicología conductista influenciada por Darwin y la teoría de la evolución aparece con planteamientos experimentales y epistemológicos positivistas para poder alinear la psicología dentro de las ciencias naturales.

A mediados del siglo XX y gracias a la aparición de los ordenadores y computadores aparece la psicología cognitiva, se convierte en un trabajo multidisciplinar y recupera el estudio de los procesos mentales, pero heredando del conductismo sus métodos experimentales y la idea de que solo se podría hacer ciencia a partir de lo objetivo y empírico. Posteriormente, se da la aparición de diferentes escuelas o enfoques psicológicos, tales como:

El Psicoanálisis que constituye un especial tratamiento para los enfermos de neurosis, pero, además de una técnica también que constituye una teoría de lo psíquico. Los procesos psíquicos son en sí mismos inconscientes y los procesos conscientes no son sino actos

aislados o fracciones de la vida anímica total y los impulsos instintivos que pueden ser calificados únicamente de sexuales. Desempeñan un importante papel en la aparición de enfermedades nerviosas y psíquicas, sin embargo, coadyuvan a la más alta creación artística, cultural y social.

El conductismo considera que la psicología debe ser la ciencia práctica, sin nada de introspección y teniendo como único objetivo la predicción el control de la conducta. En 1910 Watson trabaja por una psicología que solo trabaje con variables que sean objetivas y manipulables para así poder controlar científicamente la conducta.

Para el Humanismo, el ser humano posee una naturaleza individual ya que es única e irrepetible. De esta manera cada persona debe ser comprendido, estudiado y tratado de manera distinta, de tal manera se debe evitar los esquemas o conceptos anteriormente establecidos.

Por su parte el Cognitivismo es la actividad humana de un sujeto que busca, elige, elabora, interpreta y reproduce la información proveniente del medio ambiente, de acuerdo a ella planifica, programa, ejecuta y corrige la acción en el proceso o al término de la misma.

Se gestan distintas disciplinas psicológicas o campos de acción como la psicología clínica, cognitiva, educativa, social, entre otros. Bajo esta misma óptica la psicología organizacional hace parte de estas disciplinas.

3.2.2. Psicología organizacional.

Schaper (2004) conceptualiza la Psicología Organizacional y del trabajo como una ciencia de la conducta y otras variables humanas que utiliza teorías psicológicas de la cognición, motivación y aprendizaje, entre otras, para describir, explicar, predecir y controlar la conducta humana en el trabajo y las organizaciones.

Malvezzi (2000) define la Psicología Organizacional y del trabajo como el conocimiento multidisciplinar del comportamiento de los individuos y los grupos, en el

marco de la estructura y funcionamiento de las organizaciones. La Psicología Organizacional y del trabajo es interdisciplinaria por las relaciones con otras ciencias como la biología, la economía, la sociología y la administración, las cuales también estudian tópicos como el desempeño humano en el trabajo.

Hergenhahn (2001) destaca que esta área tuvo su origen en la psicología experimental, siendo considerados como fundadores los psicólogos Hugo Münsterberg y Walter Dill Scout con su obra *Vocación y aprendizaje* (1912) y *Psicología y eficiencia industrial* (1913), de H. Münsterberg son los primeros textos en este campo y tratan temas como técnicas de mercadeo y publicidad, métodos de selección de personal y métodos de incremento de la eficiencia en el trabajo.

Enciso Forero y Perilla Toro (2004) manifiestan que los posteriores desarrollos en el área se deben a los trabajos de Frederick Taylor y Frank y Lillian Gilbreth. Para algunos historiadores, la psicóloga Lillian Gilbreth fue la primera en recibir un doctorado en psicología Industrial - Organizacional.

Enciso Forero y Perilla Toro (2004) argumentan que el inicio de esta área de estudio fue en 1917, durante la Primera guerra mundial, donde comienza a verse la utilidad de esta área a través de las pruebas de capacidad mental como el Army Alpha y el Army Beta. Posteriormente, surgen las firmas de consultoría, siendo la primera de ellas la de James Catell, Psychological Corporation, fundada en 1921. Los estudios de Hawthorne, en 1924, muestran cómo los aspectos sociales afectan la conducta, el comportamiento y el desempeño de los empleados. Este análisis de los grupos en el trabajo contribuyó al establecimiento de la parte organizacional del área. Durante la Segunda guerra mundial, en 1944, la APA (American Psychological Association) reconoció el carácter científico del área y abrió la Division 14 of Industrial and Business Psychology, que en 1970 cambió su nombre a Division of Industrial and Organizational Psychology.

En América Latina se cuenta con 4 características singulares 1. Es un campo científico, 2. Es una profesión 3. En su articulación se acoplan disciplinas como la administración, economía, antropología, ciencias políticas y 4. En la realidad organizacional cuenta con una aplicabilidad cada vez mayor producto del desarrollo de las mismas organizaciones en el escenario local, regional y global.

Urdaneta (1993) documenta que el laboratorio de psicometría del psicólogo Ernesto Amador Barriga, fundado en 1950 señala el inicio del ejercicio de esta área en Colombia, así mismo el inicio de la incursión de la psicología organizacional. A este laboratorio las empresas solicitaban servicios de selección, clasificación y evaluación del personal. Posteriormente, en la década de los sesentas, la Organización Internacional del Trabajo asesora al SENA Servicio Nacional de Aprendizaje en el análisis ocupacional. De esta manera la influencia del SENA es de vital importancia para el desarrollo de la psicología organizacional, pues gracias a este se comienza a organizar departamentos de capacitación, desarrollo y selección.

Morales (1970), destaca que Manuel Morales, considerado uno de los precursores de la psicología organizacional en el país, fue el primero en trabajar en el proyecto SENA, cuya experiencia la describe en un artículo de 1970, donde, además, también presenta el estado en cuanto a la formación y mercado de la psicología organizacional en nuestro país para ese momento.

Enciso Forero y Perilla Toro (2004) afirman que otro hecho histórico y relevante es la promulgación de la ley 58 de 1983, por la cual la psicología es reconocida como una profesión y se reglamenta su ejercicio en el país. En esta ley se encuentran los diferentes lineamientos éticos que desde la década de los setenta se han intentado consolidar en un código específico para los psicólogos colombianos. En la actualidad, resulta evidente cómo la disciplina psicológica ejercida desde el interior de las organizaciones se ve desdibujada. Esto

debido a las particularidades y demandas del mundo organizacional y empresarial. En este contexto, la psicología organizacional hace presencia en el campo de la gestión de los recursos humanos, el cual ha sido igualmente competencia de otras disciplinas como la ingeniería industrial, la administración de empresas, el derecho, entre otras.

Enciso Forero y Perilla Toro (2004) advierte que en el Artículo 29 del Proyecto de Ley 064 de 2003, por el cual se pretende modificar la reglamentación del ejercicio de la profesión de psicólogo, el Congreso de la República estableció como obligación para las empresas, organizaciones, instituciones educativas o de salud que tengan un número de trabajadores igual o superior a 30, contratar psicólogos profesionales con el objeto de propiciar e implementar políticas de desarrollo humano, bienestar integral y calidad de vida de los mismos trabajadores. Si estos procesos son encomendados de forma particular a los psicólogos, es porque se reconoce la especificidad de su conocimiento disciplinar, así como el aporte del mismo.

Campbell (2002) anuncia que el psicólogo en la organización cumple el rol de dedicarse básicamente a temas como la selección de personal, capacitación, desarrollo y evaluación del desempeño. La psicología organizacional es aquella que estudia el contexto social del trabajo con temas como motivación de los empleados, satisfacción en el trabajo y liderazgo.

En ese orden de ideas, para el caso de Colombia el ejercicio de la psicología organizacional ha venido tomando fuerza, a tal punto que es importante reconocer de qué manera las demandas actuales pueden afectar el desempeño de los colaboradores; aspectos que pueden ir más allá de funciones netamente técnicas como la selección o la capacitación para centrarse en fenómenos como el clima y la cultura laboral. Aspectos que dan paso a los temas de la satisfacción laboral, el compromiso organizacional o el bienestar que asume el presente estudio.

3.2.3. ¿Qué es la satisfacción laboral?

La satisfacción laboral para Newstrom y Davis (2007), es un conjunto de sentimientos favorables de los empleados frente a la forma en que perciben su trabajo; para Topa, Lisboa, Palaci y Alonso (2004), es un constructo definido como un compendio de actitudes y reacciones emocionales de carácter positivo que una persona tiene con respecto a su trabajo, las cuales son construidas a partir de la comparación entre los resultados esperados y los que ha obtenido efectivamente de tal trabajo. En ese orden de ideas, la respuesta positiva resulta de la evaluación auténtica que hace el empleado sobre si el lugar de trabajo cumple o permite cumplir los valores laborales que tiene como persona y trabajador.

De esa manera, se puede decir que la insatisfacción laboral resulta de una respuesta emocional negativa de una persona con su organización cuando ésta vulnera, ignora o niega los valores laborales del trabajador. Es decir, solo habría una satisfacción en tanto haya un equilibrio entre lo que quiere para sí mismo y lo que efectivamente obtiene, además que lo requerido por el trabajador sea lo que desea, también es altamente determinante para la satisfacción, la manera en que se obtiene, pues para que haya satisfacción laboral es lógico que debe existir coherencia entre lo que la persona piensa que es ético o plausible hacer y lo que efectivamente debe hacer según su organización.

Morillo (2006) propone un modelo interaccionista en el que la satisfacción es entendida como el grado de concordancia que se da entre los trabajadores y su trabajo, en el cual se ven implicados aspectos como las recompensas que recibe la persona, las relaciones interpersonales y la manera cómo está administrada la organización.

Ahora bien, en el campo laboral se puede inferir que el compromiso organizacional y la implicación en el puesto de trabajo son dos variables que están estrechamente relacionadas con la satisfacción laboral y que de igual manera como sucede con otros elementos, por

ejemplo el clima organizacional, existen diversas dimensiones que la componen como son, en palabras de Locke (1984), los compañeros, la supervisión, el salario, las posibilidades de promoción y las tareas a realizar. El mismo autor, había postulado que existen tres escuelas de pensamiento que estudian la satisfacción laboral. Estas tres escuelas se dividen según el énfasis que hacen de los fenómenos que consideran como principal determinante de la satisfacción laboral. Las escuelas son la físico-económica, la escuela de las relaciones humanas y la escuela del desarrollo por el trabajo, a continuación, se detallan las diferentes posturas.

3.2.4. Algunas teorías motivacionales que se relacionan con la satisfacción:

3.2.4.1. La teoría de los dos factores de Herzberg o teoría de la motivación-higiene.

Para este autor la satisfacción laboral está determinada por varios constructos relacionados con los factores externos e internos de la persona. Los factores son: satisfacción- no satisfacción e insatisfacción- no insatisfacción. En este modelo se plantea que el hecho de que una persona no esté satisfecha, no quiere decir necesariamente que esté insatisfecha o viceversa.

El factor satisfacción- no satisfacción, lo integran los elementos intrínsecos de la persona, como el éxito, el reconocimiento, la responsabilidad, la promoción y el trabajo en sí mismo. Mientras que el factor insatisfacción- no insatisfacción, lo conforman elementos extrínsecos de higiene o ergonómicos, que no dependen de la voluntad del trabajador directamente, entre estos están: los recursos materiales, la ubicación del puesto de trabajo, el salario, la cultura de la organización o las relaciones interpersonales. Estos últimos, según Ramírez et al. (2008), no son aspectos que motiven como tal, sino que reducen la probabilidad de insatisfacción.

Según Ara y Pedreros (2013) esta teoría, es denominada de motivación-higiene, porque en ella se concibe como higiene todo aquello que aporta a que el trabajador esté con

las condiciones básicas del trabajo, por ejemplo, si una persona no cuenta con un computador apropiado para realizar sus funciones dentro de la organización, esta situación podría generar un estado de insatisfacción, pero si se corrige la limitación no pasará a un estado de satisfacción, sino de no-insatisfacción.

Los cuatro factores de la teoría de Herzberg están compuestos por dos componentes, el primero son los factores intrínsecos, motivadores o satisfactorios; en ellos se encuentran: a. Satisfacción: cuando la persona tiene todas las condiciones intrínsecas que lo motivan a trabajar y b. no-satisfacción: cuando la persona no está a gusto con lo que realiza o con su rol en la empresa. Los segundos son los componentes extrínsecos, de higiene, insatisfactores o de apoyo donde se ubica: c. insatisfacción: cuando el sujeto no cuenta con los recursos extrínsecos necesarios para laborar dentro de la organización y d. no- insatisfacción: cuando la persona cuenta con los medios apropiados básicos dentro de su empresa para llevar a cabo su trabajo.

Según Friedman (1978), factores como la disposición física del trabajo, la remuneración o las políticas de la empresa son variables que afectan la satisfacción de las personas y por ende el desempeño laboral que, finalmente, se ve reflejado en la economía de la individual y colectiva.

Estudiar la satisfacción laboral radica en que esta variable representa la posibilidad que las personas trabajen de manera que puedan desarrollar su potencial, manteniendo una postura digna y coherente con relación a lo que ellas creen que debe suceder en el trabajo. En esa línea Kalleberg (1977), dice que empleados satisfechos tienden a generar mejores resultados en el trabajo al tiempo que muestra un comportamiento acorde a las políticas de la organización de la que hace parte.

3.2.4.2. La teoría de la motivación ERC (Existencia, Relación y Crecimiento) de Alderfer.

Alderfer (1972) también considera que la motivación viene dada por necesidades que deben ser satisfechas. Este autor toma las necesidades que propone Maslow para formular sólo 3 necesidades universales que tienen los seres humanos, a saber: la necesidad de existencia, la necesidad de relación y la necesidad de crecimiento.

Necesidad de existencia: Son las necesidades básicas y materiales que tienen que ver con elementos externos, en la teoría de Maslow son las necesidades fisiológicas y de seguridad.

Necesidad de relación: Es la necesidad de pertenecer y ser reconocido como parte de un grupo y ser apreciado como tal. Se relaciona con las necesidades sociales y de aceptación de Maslow.

Necesidad de crecimiento: Se satisfacen cuando la persona logra sus objetivos a través del tiempo, es decir, para alcanzar su proyecto de vida. Se equipara con las necesidades de reconocimiento y autorrealización de Maslow.

Ara y Pedreros (2013) indican que, además de reducir las cinco necesidades de Maslow a sólo tres, Alderfer (1972) plantea que para que surja una necesidad no es imprescindible que se haya satisfecho otra necesidad, por esta misma razón, las necesidades de Alderfer no siguen un orden jerárquico estricto.

3.2.4.3. La teoría de las necesidades adquiridas de McClelland.

Como el nombre del modelo lo indica, la motivación, según McClelland (1989) se produce por necesidades de carácter social, es decir, que son aprendidas a medida que la persona se desarrolla en su medio social. García (2008) menciona que estas necesidades predisponen de manera estructural el comportamiento de las personas en distintos ámbitos de sus vidas. McClelland (1989) plantea que la motivación es producida por tres elementos que son: la necesidad de logro, de poder y de afiliación.

Necesidad de logro: Como lo refieren Ara y Pedreros (2013), las personas donde

predomina la necesidad de logro disfrutan con su trabajo al tener responsabilidades y donde puedan sobresalir, cumplir metas y todo lo asociado al trabajo en sí mismo.

Necesidad de poder: Cuando la persona se siente motivada por influir a los demás, para controlar la situación y que las cosas se hagan como ella lo indica.

Necesidad de afiliación: Las personas con esta necesidad buscan tener buenas relaciones interpersonales, tienden a dar mayor importancia a la dinámica de las relaciones y los valores de las personas con las que laboran.

Como se mencionó anteriormente, para McClelland (1989) las tres necesidades son adquiridas, el aprendizaje por medio de la experiencia es fundamental y condiciona las vivencias posteriores del sujeto. Así, si una persona fue recompensada al lograr un objetivo o ganar una competencia, ya sea por los efectos en el medio o porque otras personas lo hicieron, las probabilidades de que repita el mismo comportamiento aumentan, provocando, a largo plazo, una tendencia de la persona a estar motivada por la necesidad de logro. Además del funcionamiento basado en el aprendizaje y experiencias previas, García (2008) también explica que si una persona puede estar motivada a dominar a los demás o a querer relacionarse positivamente para disminuir un estado de malestar o ansiedad y no sólo para incrementar su bienestar.

3.2.4.4. Teoría de las expectativas de Vroom.

Esta teoría, creada por Vroom (1964), postula que las personas están motivadas gracias a la evaluación que hagan del valor que tiene una determinada actividad con relación al esfuerzo que suponga dicha actividad. El resultado del esfuerzo V.S. el esfuerzo es lo que determina que una persona esté motivada o no. Si la persona considera que el posible resultado de una conducta no justifica el esfuerzo de hacerla, no estará motivada para llevar a cabo la acción.

Para Vroom (1964), la motivación, según este autor está determinada por tres

variables: Valencia, expectativa e instrumentalidad.

La valencia: Es el valor, importancia, deseo o interés que una persona le otorga a una actividad o conducta.

Las expectativas: Es la creencia que tiene una persona sobre el resultado que puede obtener al realizar una conducta, se relaciona con la consecución de los objetivos, si se consiguen o no y en qué medida o nivel de satisfacción.

La instrumentalidad: Se refiere al pensamiento de la persona con respecto a la utilidad del resultado o producto de su esfuerzo. Si considera que lo que obtendrá luego de realizar un acto, no es útil o beneficioso, será mucho más probable que no esté motivado para hacerlo.

3.2.4.5. Teoría de la equidad de Stacey Adams.

La teoría de Adams (1963) se centra en las expectativas que tienen las personas con relación a las recompensas que pueden alcanzar haciendo algo y las recompensas que obtienen otras personas al realizar la misma tarea u otra semejante. La percepción de la persona sobre el costo-beneficio de su conducta y la comparación con otras personas son factores determinantes en esta teoría para entender la satisfacción.

Para realizar la valoración del refuerzo, las personas toman en cuenta dos variables:

1 Los Inputs: Es la emisión de la conducta y todo lo que contribuye para que sea efectuada, es decir, los conocimientos, la experiencia, la habilidad técnica y los recursos de la persona

2 Outputs: Son los beneficios o el resultado provechoso para la persona luego de haber hecho su trabajo.

Adams (1963) propone que la sensación de inequidad se produce cuando la persona considera que los esfuerzos realizados son más valiosos que la retribución obtenida o cuando sucede al contrario, es decir, que los esfuerzos son mínimos comparados con la retribución

obtenida. En el primer caso, la persona podría buscar alcanzar sus metas por medio de estrategias inadecuadas o dejará de trabajar tan eficientemente: en el segundo caso, una persona podría sentirse culpable y saturarse de trabajo o adoptar conductas inapropiadas en la relación con los demás.

En ese orden de ideas, según García (2012), la sensación de inequidad se produce cuando el colaborador piensa que los esfuerzos realizados son más meritorios que la retribución obtenida o cuando sucede al contrario, es decir, que los esfuerzos son mínimos comparados con la retribución obtenida. En el primer caso, la persona podría buscar alcanzar sus metas por medio de estrategias inadecuadas o dejará de trabajar tan eficientemente; en el segundo caso, una persona podría sentirse culpable y saturarse de trabajo o adoptar conductas inapropiadas en la relación con los demás.

3.2.4.6. Teoría de la fijación de objetivos de Edwin Locke.

Por su parte, Locke (1970), propuso una serie de factores que influyen en la satisfacción que una persona pueda tener para con su trabajo, esos factores son:

- **El conocimiento de la situación**, de lo que quiere lograr y la manera cómo puede lograrlo.
- **La dificultad debe ser equilibrada**, la tarea no debe ser casi imposible pero tampoco debe ser demasiado fácil como para no tener ningún valor o que no suponga ningún reto.
- **La claridad en el objetivo** que se quiere alcanzar es muy importante en esta teoría ya que, si se sabe con exactitud lo que busca, la persona puede disponer todos sus recursos, emocionales, cognitivos y conductuales, también puede hacer la planificación pertinente para lograr su propósito. El conocimiento del objetivo posibilita no malgastar los recursos, ya sea porque se disponen en la dirección incorrecta o porque se disponen en la cantidad o nivel inadecuados.

3.2.4.7. La teoría de la motivación de Richard Hackman y G. R. Oldham.

Según Hackman y Oldham (1976), existen variables del trabajo que estructuran la manera cómo las personas se desempeñan en su organización y la percepción que tienen de ella. Estas Variables se pueden estructurar en cinco dimensiones, las cuales, Robbins (1998) condensa en el término de reto en el trabajo. Básicamente, una persona que tenga libertad para potenciar sus capacidades, para proponer e intervenir en su trabajo, así como variedad en las tareas que tiene a cargo, tendrá mayores posibilidades de estar satisfecho con su trabajo. Cabe mencionar que el reto que pueda tener una persona en su lugar de trabajo, no debe exceder la capacidad de gestión o de resolución con la que aquella cuenta, ya que, por el contrario, esto podría resultar en la presencia de insatisfacción por la aparición de frustraciones, estrés, sentimientos de impotencia, desvalimiento e incluso baja autoestima.

Hackman y Oldham (2005) plantean que las diferentes particularidades de determinada labor generan varios estadios psicológicos, lo cuales impactan en un incremento de la motivación, la productividad y el bienestar personal en el ámbito laboral.

Los autores proponen un modelo de características del trabajo que define las circunstancias sobre las que los empleados estarían internamente motivados para realizar su labor de manera efectiva. Este modelo se concentra en la interrelación de variables como los estadios psicológicos, rendimiento laboral y características del trabajo determinados por el deseo de un progreso individual del trabajador. Son cinco factores laborales que activan tres estadios psicológicos fundamentales, los cuales son la significatividad que se refiere a lo importante que se siente el empleado, la responsabilidad que siente el empleado de su labor y la conciencia de los resultados que el empleado tiene de su labor ya sea eficaz o no.

1. Variedad de la cualificación: consiste en la práctica de diferentes habilidades que requiera una determinada labor.

2. Identidad de la tarea: la manera en que un empleado puede realizar una tarea

laboral de principio a fin con diferentes resultados posibles.

3. Relevancia de la tarea: la importancia de la tarea y el impacto que genera con relación a los otros tanto al interior de la organización como por fuera de ella.

4. Autonomía: la libertad y autonomía que puede tener un empleado con relación a las tareas laborales.

5. Retroalimentación: la información que ofrece la organización a sus empleados sobre su desempeño y sus resultados.

Las variables que han sido relacionadas con la satisfacción laboral son diversas, no obstante, a continuación, se mencionan los aspectos generales que se han identificado como transversales o fundamentales según la literatura observada:

- **El tipo de liderazgo:** un jefe que comprende y tiene en cuenta los intereses de sus empleados y está en constante comunicación con ellos, demuestra que su atención está puesta, no sólo en el producto o servicio de la organización, sino en las personas que hacen parte de la misma, por tanto, tiende a propiciar mayor satisfacción en los empleados que un jefe enfocado en la producción y el dinero únicamente.

- **Condiciones físicas:** un área de trabajo acoplada a las necesidades del trabajo que se debe realizar el colaborador, es una condición que promueve la satisfacción y es más importante si además también está acoplado a las necesidades del trabajador, es decir, al gusto de quien desempeña determinada función.

- **Coherencia personal con la organización:** probablemente habrá mayor satisfacción laboral si los intereses de la persona están en línea con los requerimientos de la empresa, tanto en la finalidad, como en la manera como se llega al producto final. Cuando los valores personales y la cultura organizacional son semejantes, la persona puede experimentar sentimientos positivos por estar realizando una labor sin falta a su ética, por contribuir y ser productivo, al tiempo que se fortalece su visión acerca de la vida y del trabajo.

Caso contrario lo manifiesta C. Rusbult y Lowery (1985), cuando propone que ante el hecho de que un trabajador esté insatisfecho con su trabajo, se pueden presentar cualquier de las siguientes respuestas por parte de los empleados:

- **Abandono:** cuando la persona deja su empleo actual y busca emplearse en otra organización o realizar cualquier otra ocupación.
- **Expresión:** es un esfuerzo activo por mejorar las condiciones del trabajo. Consta de analizar, expresar verbalmente o por escrito las ideas de mejoramiento relativas al trabajo.
- **Lealtad:** implica que el trabajador asuma una actitud pasiva pero positiva ante las dificultades, continúa sintiendo que la situación en su trabajo puede mejorar y se comporta de acuerdo a esa percepción que tiene de la organización.
- **Negligencia:** es cuando la persona tiene un comportamiento que posibilita empeorar la situación problema. Comportamientos como ausentismo, constantes retrasos o errores menores son típicos de esta clase de actitud.

De igual manera, así como se ha identificado los factores y el estado que puede tener frente a la satisfacción laboral, también existen diversas maneras de realizar acciones con el propósito de disminuir la insatisfacción de los trabajadores. Según García (2010), son principalmente tres enfoques los más utilizados y reconocidos en el ámbito organizacional actual, el primero consiste en efectuar cambios en el ambiente de trabajo, cambios de horario, de supervisión o de compensación; el segundo consta de trasladar al empleado insatisfecho, es decir, cambiarlo de puesto para lograr una mayor sinergia entre las habilidades, capacidades y conocimientos del empleado y las funciones que debe desempeñar, facilitando la coherencia entre la subjetividad de la persona y los intereses de la organización. El tercer enfoque se refiere a buscar un equilibrio entre las expectativas del empleado y lo que realmente puede ofrecer la organización.

3.2.5. ¿Cómo entender el bienestar psicológico?

Entre los pioneros que utilizaron el concepto de bienestar psicológico está Waterman (1993), quien lo concibe como un estado en el cual la persona puede desarrollar su potencial como ser humano, se siente satisfecho y considera que lo que hace tiene sentido. Para la autora Ryff (1989b), al igual que Aristóteles y Waterman (1993), el bienestar está determinado por el potencial de desarrollo que tenga una persona, es decir, su perspectiva no es hedónica, puesto que para que haya bienestar, no basta con que exista felicidad subjetiva, sino que además debe haber una evolución de la persona en los distintos aspectos de su vida. Dentro de esta perspectiva se encuentran otros autores (Abraham Maslow, 1968; Gordon Allport, 1996; y Rogers, 1961).

El término bienestar psicológico se encuentra registrado como un concepto utilizado por Norman Bradburn en el año 1969 (citado en, Vielma y Alonso, 2009, p. 3). Este autor propuso llevar a cabo una evaluación del constructo que no estuviera influida por sectores religiosos o políticos, sino que se tratará exclusivamente desde la psicología y otras disciplinas que estudiaban el comportamiento bajo el criterio científico (Salotti, 2006; Díaz et al., 2006; Cuadra & Florenzano, 2003).

El bienestar subjetivo es definido como el conjunto de fenómenos emocionales y de satisfacción con la propia vida (Diener, Suh, Lucas & Smith, 1999, p. 277). Los dos componentes mencionados, la emoción y la satisfacción, tienen un carácter temporal diferente. La satisfacción es un fenómeno que se evidencia al evaluar la vida en general, a lo largo de los años, por otro lado, la felicidad que corresponde a los afectos se relaciona con una valoración de la vida en un momento determinado o una experiencia definida.

En ese sentido, Chávez-Uribe (2006) dice que el bienestar psicológico es un concepto que abarca un sentir positivo de las personas, y un pensamiento constructivo de sí mismo, se relaciona con aspectos sociales, físicos y psíquicos de los individuos, además, consta de

elementos transitorios como las emociones y otros más estables como las ideas o cogniciones acerca del mundo y de sí mismos, ambos elementos están determinados por fenómenos internos o innatos y por otros externos o aprendidos.

Los pensadores más tradicionales tanto de oriente como de occidente se han interesado a lo largo de la historia por el bienestar del ser humano como un elemento transversal a su existencia. Filósofos como Aristóteles, Platón, Séneca, entre otros, han reflexionado acerca de lo que es la *vida buena*, la *vida virtuosa* o el *cuidado del alma*. Esas reflexiones son la base que da origen al estudio del bienestar a finales del siglo pasado.

Según Romero et al. (2009), Aristóteles propone la concepción eudemónica para entender el bienestar. El término eudaimonía viene del griego y se refiere a la felicidad que experimenta una persona cuando ciertos sentimientos van a la par de un comportamiento que busca desarrollar el potencial del ser humano. Para este filósofo, el bienestar está asociado a llevar una vida virtuosa, es decir, una vida de satisfacción en general haciendo el bien.

Las investigaciones en la salud y bienestar psicológicos han incrementado significativamente en las últimas décadas. Una variedad de conceptualizaciones en salud han sido propuestas, entre ellas están el bienestar hedónico y eudaimónico de Cooke, Melchert, y Connor (2016), pero, aunque los instrumentos para medir dichos constructos asociados con cada uno de estos enfoques se han desarrollado, no se ha llevado a cabo un examen exhaustivo de las medidas de bienestar. A través de una búsqueda bibliográfica, se identificaron 42 instrumentos que variaba significativamente en longitud, propiedades psicométricas, conceptualización y operacionalización del bienestar y se encontró que existe un desacuerdo considerable en cuanto a cómo comprender y medir adecuadamente el bienestar.

Antes de la segunda guerra mundial, el modelo médico tradicional y la mayoría de conceptualizaciones se basaban en el mero hecho de la presencia de enfermedad o

discapacidad para considerar que una persona tenía bienestar o no. Es en el año 1.948, después de la segunda guerra mundial, cuando la Organización Mundial de la Salud –OMS- propone conceptualizar la salud como un estado completo de bienestar físico, mental y social y que no se lo debe considerar como la mera ausencia de enfermedad y discapacidad; este tema toma una dimensión amplia en diferentes esferas del ser humano.

El enfoque de bienestar desde una perspectiva hedónica se centra en el placer y la felicidad y el modelo más prominente es el conocido como bienestar subjetivo tratado por Watson, Clark, Weber, Assenheimer, Strauss y McCormick (1995) con un modelo tripartito que consiste en la satisfacción con la vida, la ausencia de afecto negativo y la presencia de afecto positivo.

Los enfoques eudaimónicos sugieren que la salud psicológica se logra mediante el desarrollo del potencial de la persona, un nivel óptimo o la realización de su verdadera naturaleza. Tienden a concentrarse en un mayor número de dominios de vida, aunque varían significativamente respecto a los elementos fundamentales que determinan el bienestar. Por ejemplo, uno de los modelos eudaimónicos más prominentes es el de Ryff (1989) reformulado posteriormente en Ryff y Keyes (1995), el cual sugiere que el bienestar consta de seis elementos: autoaceptación, relaciones positivas con otros, la autonomía, el dominio del medio ambiente, el propósito en la vida y crecimiento.

El tercer enfoque del bienestar se centra en la Calidad de vida (QoL por sus siglas en inglés). El término QoL a menudo se reemplaza indistintamente en la literatura por la palabra bienestar. Por ejemplo, Frisch, Cornell, Villanueva y Retzlaff (1992), que desarrollaron el “Life Inventory” usan los términos calidad de vida, bienestar subjetivo y satisfacción con la vida como si se tratara de lo mismo; sin embargo, los que estudian la calidad de vida, generalmente conceptualizan el bienestar más ampliamente que los modelos hedónicos o eudaimónicos e incluyen los modelos físicos, psicológicos y aspectos sociales del

funcionamiento de las personas.

Finalmente, el cuarto enfoque se refiere a él como, wellness. Los enfoques de wellness se basan en la literatura y tienden a ser más amplios y menos definidos que los enfoques mencionados anteriormente de well-being. Al igual que con QoL y Well-being, las conceptualizaciones de Wellness hacen énfasis en que el bienestar no es sólo la ausencia de enfermedad, pero éste último concepto también presenta algunas diferencias específicas en los componentes del bienestar. Dunn (1997) quien utiliza el concepto de Wellness, también coincide con la definición más temprana de bienestar que comparte con el enfoque eudaimónico, un enfoque del funcionamiento óptimo. Casi todos los estudiosos de esta área coinciden en una conceptualización multifacética de bienestar como un estilo de vida holístico e incluyen múltiples áreas de salud y del funcionamiento.

Al igual que los autores antes citados, para Ryan y Deci (2001), existen dos posturas que permiten definir el bienestar, una hedónica (bienestar subjetivo o felicidad) y la otra que es la tendencia eudaimónica (bienestar psicológico o desarrollo del potencial). Para algunos autores como González, Montoya y Bernabéu (2003), el bienestar psicológico tiene relación con la concepción que tiene un individuo sobre sí mismo y el mundo en un momento determinado de la vida. Mientras que otros investigadores como Cuadra y Florenzano (2003), plantean que el bienestar psicológico es el resultado de procesos cognitivos y afectivos, los cuales son experimentados por una persona cuando evalúa el nivel de satisfacción en relación con su propia existencia, teniendo presente el haber vivido digna y honradamente.

Según Romero et al. (2009), para los psicólogos que prefieren la perspectiva hedonista, el bienestar consiste en la felicidad producto de la subjetividad del sujeto al evaluar su vida en términos de placer y displacer, es decir, lo que interesa es que la persona considere, perciba o sienta que es feliz, eso es suficiente para considerar que cuenta con bienestar psicológico

3.2.5.1. Teoría del bienestar psicológico de Ryff.

Carol Ryff (1989a; 1989b), plantea seis dimensiones que constituyen su modelo de bienestar psicológico. Las dimensiones son:

- **La auto-aceptación** se refiere al deseo de sentirse bien consigo mismo, con lo que se es, se tiene y se hace, siendo conscientes de las propias limitaciones. La auto-aceptación está relacionada con una visión positiva de la vida en general.
- **Las relaciones positivas con otras personas.** Se refiere, según Ryff (1989b), a estar rodeado con personas de confianza y mantener contacto con otras está estrechamente relacionado con el bienestar psicológico. La posibilidad de mantener relaciones de carácter amoroso también desempeña un papel fundamental en la salud mental. En esta misma lógica se ha hallado evidencia de que la falta de contacto, el aislamiento o soledad, está relacionado con mayores probabilidades de desarrollar enfermedades.
- **Autonomía.** Ryff y Singer (2002) indican que la autodeterminación al igual que unas convicciones bien direccionadas, están relacionadas con la capacidad de relacionarse efectivamente con las demás personas, así mismo, las personas autónomas podrían estar mejor adaptadas a los entornos sociales, son capaces de resistir la presión social, las burlas u otras dificultades de la vida en sociedad
- **Dominio del entorno.** Manipular, cambiar, adaptar las condiciones del entorno, para conseguir determinado propósito, está relacionada con una sensación de control que se asocia con el bienestar psicológico. La persona que es eficaz dominando el entorno está más esperanzada y tiene una visión de la vida más positiva que aquellas personas que fracasan constantemente.
- **El propósito en la vida.** Se relaciona con la autonomía. Las personas que pretenden conseguir algo determinado, alcanzar una o más metas en su vida, se sienten mejor porque se sienten cómodos en el mundo, su existencia no es en vano.

- **El crecimiento personal.** Para Keyes, Ryff, y Shmotkin (2002) se refiere al deseo de la persona por alcanzar metas siguiendo su propio sistema de valores y mejorando cada vez más como persona.

El número de instrumentos desarrollados para medir diversos aspectos del bienestar ha ido creciendo constantemente. Estos instrumentos se están aplicando en una variedad de campos de investigación, clínicos y políticas públicas, lo que sugiere que las conceptualizaciones de la salud y el bienestar son útiles para un sinnúmero de propósitos. En España se llevó a cabo una investigación en la cual se evaluó la correlación que tenían las variables; bienestar psicológico, compromiso organizacional y satisfacción con la vida.

En dicha investigación, realizada por Mañas, Salvador, Boada, González y Agulló (2007) se encontró que las variables de satisfacción con la vida y bienestar psicológico tenían la proporción más alta de correlación. También se halló que la asociación entre bienestar psicológico y compromiso organizacional fue la más baja. De esta manera, en línea con Casullo (2002), se puede entender el bienestar psicológico como un fenómeno básicamente evaluativo, porque es el resultado de la valoración que se hace de la propia vida, lo que se vivió y la manera en la que se hizo, lo cual es mediado por un proceso cognitivo que se realiza a partir de la satisfacción que se obtuvo y se está teniendo en la vida. Así pues, alineados con el estudio antes citado, el tercer componente del trinomio que compone esta investigación se desarrollará en detalle a continuación.

3.2.6. ¿Qué es el compromiso organizacional?

Algunos investigadores han tratado de hallar un consenso entre las múltiples definiciones que existen del compromiso organizacional –C.O-, entre ellos, Mathieu y Zajac (1990), habiendo revisado la literatura académica, llegaron a la conclusión que las definiciones del término tienen algunas características en común y está relacionado al lazo que se establece entre una persona y su organización. De igual manera, exponen que existen tres

perspectivas del compromiso, es decir; primero está el afectivo, actitudinal o emocional; segundo el calculativo, de continuidad o pertenencia y tercero el normativo.

Según Porter y Lawler (1965), hay tres componentes esenciales que distinguen el compromiso organizacional, estos elementos son: el deseo que tiene un empleado por esforzarse para el bien de su organización, la aceptación y adopción de los valores de la empresa y el deseo de seguir perteneciendo a la organización. Por su parte, Porter y Lawler (1965), consideran que dichas ideas se relacionan con tres elementos fundamentales, el deseo, la necesidad y la obligación de la persona para estar en la organización.

Arciniega (2002), prefiere dar una definición más simple, pero similar a las anteriores, plantea que el compromiso organizacional se basa en un conjunto de vínculos que hacen que una persona se mantenga afín a una organización. Por su parte, Davis y Newstrom (2000), consideran la importancia de la identificación con los valores de la empresa, de participar y el deseo de permanecer en la misma, se plantea que el grado de antigüedad en la organización, también tiene relevancia al momento de considerar el compromiso organizacional, así, una persona que lleva más tiempo en una empresa, posiblemente siente un mayor compromiso que alguien que recién ingresa, también, alguien que ha tenido éxito a lo largo del tiempo en la empresa y que trabaja con un grupo de personas comprometidas, habrá más posibilidades de que sienta un alto grado de compromiso organizacional.

Otra definición es propuesta por Meyer y Allen (1991), quienes dan a entender que el compromiso organizacional consiste en un conjunto de ideas o creencias que puede tener una persona con respecto a la organización a la cual pertenece, de igual manera mencionan que está integrado por 3 variables a saber:

- **Emocional:** Según Allen y Meyer (1990) se refiere al grado de identificación que desarrolla un trabajador con la organización de la que hace parte. También es considerado como el vínculo afectivo que el empleado siente hacia su organización. Este tipo

de compromiso se puede desarrollar cuando las necesidades y expectativas de cada individuo se ven satisfechas.

- **Pertenencia:** Hace alusión al deseo o necesidad de un trabajador por seguir haciendo parte de la organización. Para Allen y Meyer (1990), esta variable está relacionada con la percepción de la persona con respecto a las consecuencias de dejar la organización. Es la necesidad de permanecer en la empresa por razones de tipo económico, teniendo en cuenta las consecuencias y costes asociados a no estar más en la organización.

- **Normativo:** Es la percepción que tiene la persona de permanecer en la organización por motivos más de obligación que de deseo. Este tipo de compromiso se establece a partir de la adopción que hace la persona de las reglas institucionales, es decir, que dirige su comportamiento según las normas que rigen la organización donde trabaja.

Mowday, Steers y Porter (1979) argumentan que el componente emocional del compromiso organizacional, se refiere a la identificación que puede presentar una persona con relación a la organización en la cual participa y al cual pertenece.

Este elemento que integra el compromiso es el más ampliamente estudiado y se puede entender a partir de tres aspectos: 1. aceptación y convicción para con los valores y objetivos de la organización, 2. Beneficiar a la organización esforzándose por ello, 3. Deseo notable por seguir perteneciendo a la organización.

El segundo componente del compromiso más estudiado es el de pertenencia o continuidad, este constructo se fundamenta en la teoría de Becker (1960), denominada teoría de los “side-bets”; la teoría indica que los side bets según Cohen y Lowenberg (1990), son inversiones que la persona ha realizado en la organización y que si la deja por cualquier motivo, se traducirían en pérdidas. Para Meyer y Allen (1997), el compromiso de pertenencia consiste en que el trabajador identifica que existen unos costes como consecuencia de dejar la organización en la que trabaja.

El compromiso normativo ha sido el menos estudiado y, por lo tanto, el menos desarrollado; este tipo de compromiso según Morrow (1993), se basa en que el individuo se siente obligado a continuar en la organización simplemente porque cree que es un deber, es lo correcto; en ese orden de ideas la lealtad es el mecanismo de vínculo en vez del deseo de la persona, esto lleva a que sus acciones sean motivadas de manera externa como la familia o la cultura en general. Por su parte Mathieu y Zajac (1990), mencionan unos elementos denominados antecedentes, relaciones y consecuencias; como elementos que determinan el compromiso a saber:

- **Antecedentes:** pueden agruparse en distintas categorías; variables que tienen que ver con características del propio individuo, variables que tienen que ver con aspectos relacionados con el trabajo que desarrolla la persona y variables que tienen que ver con características de la organización o del grupo. A continuación, se mencionan los tipos de variables:

- **Variables personales:** las más influyentes son la edad y el sexo, se encuentran otras como el nivel educativo, el estado civil, el número de hijos, la antigüedad en la organización y en el puesto, el salario, la habilidad del individuo, las expectativas, los valores.

- **Trabajo desarrollado:** variedad de tareas realizadas, autonomía en el trabajo, participación en la toma de decisiones. Estas variables parecen tener más importancia que las personales a la hora de determinar el grado de compromiso de las personas, fundamentalmente cuando se habla del compromiso actitudinal.

- **Variables relacionadas con el grupo y la organización:** el clima de trabajo, las relaciones con el líder, la cohesión dentro del grupo, el tamaño de la organización, entre otros. Este tipo de variables se ha puesto en relación con el compromiso actitudinal presentando en algún caso niveles de correlación moderados, aunque el número de estudios

realizados es escaso para poder llegar a alguna conclusión al respecto.

- **Relaciones:** algunos de los trabajos hacen referencia a aspectos como la motivación y la participación en el trabajo.
- **Consecuencias:** las Consecuencias de un mayor compromiso tienen que ver con cuestiones relativas al rendimiento en el trabajo, al absentismo y a la rotación.

Juaneda y González (2007), exponen que frente al compromiso Organizacional existen distintas perspectivas en cuanto a su naturaleza y sus dimensiones. Con respecto a la naturaleza, algunos autores plantean que está determinado por la actitud (percepción), mientras que otros argumentan que es un asunto del comportamiento (actos). En la actualidad, según Frutos, Ruiz y San Martín (1998), el compromiso organizacional es considerado ampliamente como un constructo multidimensional, es decir, que una persona puede sentir distintos tipos de compromiso y todos con la misma intensidad, los tipos de compromiso no se excluyen, son complejos y se dan en distintos grados. Para otros autores como el caso de Omar y Urteaga (2008), el compromiso organizacional está integrado por el deseo, la necesidad y la obligación que una persona sienta de laborar y desempeñarse en determinada organización.

Existen otras definiciones sobre compromiso organizacional y todas ellas mantienen el sentido del vínculo y la afectividad como característica básica: apego afectivo de Bayona, Goñi y Madorrán (2000); estado interno de la persona de Lagomarsino (2003); deber moral o psicológico adquirido hacia una persona, una situación o una institución de Arias (2003) y la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización de Steers (1977).

Estos autores proponen tres componentes del compromiso, el primero afectivo (lazos emocionales que las personas forjan con la organización al satisfacer sus necesidades y expectativas), el segundo de continuidad o conveniencia (conciencia de la persona respecto a

la inversión en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización para encontrar otro empleo) y el tercero normativo (la creencia en la lealtad a la organización en correspondencia a ciertas prestaciones).

Así mismo, el constructo del compromiso organizacional es complejo y está conformado por distintos elementos referentes a la persona y la relación que tiene con el medio que la rodea, sin embargo, en sus inicios fue considerado unidimensionalmente, ya que la concepción que se tenía del compromiso organizacional era casi únicamente como dirá Mathieu y Zajack (1990), como un fenómeno asociado a asuntos de tipo afectivo, sin embargo, Blau (2003), propone un componente adicional para conceptualizar el compromiso organizacional, su modelo presenta los siguientes subconstructos: compromiso afectivo, compromiso normativo, costos acumulados y alternativas limitada. También está la conceptualización que hace Wangy (2004), el compromiso organizacional está integrado por cinco componentes: compromiso calculativo pasivo, compromiso calculativo activo y compromiso valorativo, compromiso afectivo y compromiso normativo.

Meyer y Allen (1991) concibieron al compromiso organizacional como un estado psicológico donde el énfasis de su naturaleza está determinado por la dinámica entre el trabajador y su organización, dicha dinámica tendría efectos de tal manera que influye en la decisión de la persona con respecto a continuar haciendo parte de su organización o por el contrario, abandonarla; puede ser por ello que a pesar de las distintas definiciones que existen del compromiso organizacional por múltiples autores, la definición con mayor acogida es la de Allen y Meyer (1996) y comparten el interés por estudiar el compromiso organizacional con autores como Lagomarsino (2003), quien propone que el compromiso está compuesto por factores de tipo económico, de crecimiento y de moral. También está la propuesta de Claire y Böhr (2003), que estipulan tipos de compromiso como el compromiso de identificación, de membresía y de lealtad, como las características que determinan el

compromiso organizacional.

Allen y Meyer (1996) desarrollaron una herramienta para evaluar el compromiso organizacional. Este instrumento cuenta con 18 reactivos por cada dimensión. Entre sus principales resultados en algunos estudios por parte de Meyer, Stanley, Herscovitch, y Topolnytsky. (2002), se ha evidenciado que los componentes normativo y afectivo del compromiso organizacional presentan una correlación positiva y también tienden a ser predictores de conductas positivas dentro de las organizaciones, tales como permanencia o calidad en el trabajo. Por otro lado, el compromiso calculativo, no presenta una correlación con el compromiso de tipo afectivo, pero se asocia de manera negativa con las conductas consideradas positivas dentro de la organización. En algunas investigaciones como la efectuada por Meyer et al. (2002) se concluye que el compromiso calculativo no se relaciona con las intenciones que puedan tener los empleados de renunciar y los tres tipos de compromiso de Allen y Meyer (1996), se relacionan positivamente con una baja tasa en cuanto a las intenciones de las personas de renunciar a su organización.

3.3. Delimitación conceptual de los temas de estudio

En cuanto a la satisfacción laboral, la teoría de Herzberg (1966) es una teoría que aún tiene vigencia a pesar de su antigüedad porque abarca aspectos generales del funcionamiento de una persona dentro de las organizaciones, además es llamativa debido a la idea de que, si una persona no está insatisfecha, no quiere decir que necesariamente está satisfecha.

En ese orden de ideas, la concepción de **satisfacción según Herzberg**, será un punto de partida como se mencionó anteriormente la teoría desarrollada por Herzberg (1966) sobre la satisfacción laboral está determinada por varios constructos relacionados con los factores externos e internos de la persona. Los factores son: “Satisfacción- No satisfacción”, el factor “Insatisfacción- No insatisfacción”, en este modelo se plantea que el hecho de que una persona no esté satisfecha, no quiere decir necesariamente que esté insatisfecha o viceversa.

El factor “satisfacción- no satisfacción” lo integran los elementos intrínsecos de la persona, como el éxito, el reconocimiento, la responsabilidad, la promoción y el trabajo en sí mismo. Mientras que el factor “insatisfacción - no insatisfacción” lo conforman elementos extrínsecos de higiene o ergonómicos, que no dependen de la voluntad del trabajador directamente, entre estos están: los recursos materiales, la ubicación del puesto de trabajo, el salario, la cultura de la organización, o las relaciones interpersonales.

Para el caso de **bienestar psicológico**, las bases teóricas serán las planteadas por David Goldberg. El general Health Questionnaire o GHQ es una herramienta utilizada para evaluar el estado de salud general de una persona, no obstante, algunos académicos plantean que éste instrumento sólo evalúa el estado de bienestar psicológico de las personas ya que en su estructura no cuenta con elementos que indaguen por componentes fisiológicos del individuo.

Como lo ilustra García (1999) este instrumento fue desarrollado por David Goldberg en la década del 70 para evaluar objetivamente a grandes poblaciones desde un enfoque médico, basándose en investigaciones realizadas sobre enfermedades mentales y la experiencia de Goldberg y su equipo de trabajo. Sin embargo, algunos de los reactivos de la escala fueron tomados de otros instrumentos ya confiables en la evaluación de variables relacionadas con el bienestar psicológico, por ejemplo, La Escala de Ansiedad Manifiesta de Taylor, el Inventario de Personalidad de Eysenc y el Inventario Multifacético de Personalidad de Minnesota.

En cuanto a **compromiso organizacional**, su base será la propuesta por **Meyer y Allen**. La definición propuesta por Meyer & Allen (1991) explica que el compromiso organizacional consiste en un conjunto de ideas o creencias que puede tener una persona con respecto a la organización a la cual pertenece. Meyer y Allen consideran que dichas ideas se relacionan con tres elementos fundamentales, el deseo, la necesidad y la obligación de la

persona para estar en la organización, estos elementos también son conocidos como factor emocional, de pertenencia y normativo.

Emocional: Se refiere al grado de identificación que desarrolla un trabajador con la organización de la que hace parte.

Pertenencia: Hace alusión al deseo o necesidad de un trabajador por seguir haciendo parte de la organización.

Normativo: es la percepción que tiene la persona de permanecer en la organización por motivos más de obligación que de deseo.

3.3.1. ¿Qué instrumentos se han usado para medir los temas relacionados a la presente investigación?

Para la evaluación de las variables de esta investigación se han utilizado diferentes herramientas según las posibilidades de aplicación, el contexto y otras características propias de cada población en los diferentes estudios. Para la elección de las escalas con las cuales se diseñó el cuestionario final de este estudio, se tuvo en cuenta principalmente que tuvieran una fiabilidad aceptable y que su aplicación fuera sencilla. A continuación, se muestran otros instrumentos para medir la satisfacción laboral, el bienestar psicológico y el compromiso organizacional.

3.3.1.1. Satisfacción laboral.

- El S21/26 (Meliá, Padilla, Martí, Sancemi, Oliver & Tomas, 1990).
- El S4/82 (Meliá, Peiró & Calatayud, 1986).
- Cuestionario de satisfacción laboral Minnesota (Weiss, Dawis, England & Lofquist, 1977).
- Job Descriptive Index (J.D.I.) (Smith, Kendall & Hulin, 1969).
- ISL 66 de (Galicía & Hernández, 2000).

3.3.1.2. Bienestar psicológico. Hoy en día existen distintos cuestionarios para medir el bienestar psicológico según la población con la que se desee trabajar. Así, por ejemplo, están, según Chávez y Uribe (2006):

- Ladder of Life Scale. (Cantril, 1965)
- DelightedTerrible Scale. (Andrews & Crandall, 1976)
- Satisfaction With Life Scale. (Diener, Emmons, Larsen, & Griffin, 1985)
- Australian Unity Index of Subjective Well-Being. (Cummins, Eckersley,

Pallant, Van Vugt, & Misajon, 2003).

- MIDUS II–Satisfied With Life item. (Ryff et al., 2007)
- Five Factor Wellness Evaluation of Lifestyle. (Lonborg, 2007)
- Flourishing Scale. (Diener et al., 2010)
- Eudaimonic Basic Needs Satisfaction in General. (Johnston & Finney, 2010)
- Questionnaire for Eudaimonic Well-Being. (Waterman et al., 2010)
- Quality of life Assessment of Quality of Life–8D. (Richardson, Iezzi, Khan, &

Maxwell, 2014)

- GallupHealthways Well-Being Index. (Gallup-Healthways, 2014).
- European Social Survey Happiness Item. (European Social Survey, 2014)

3.3.1.3. Compromiso organizacional

- Job Satisfacción Scale (Cook & Wall, 1988).
- Cuestionario del compromiso del trabajador con la organización (Meyer & Allen, 1991).
- Cuestionario de compromiso organizacional (OCQ por sus siglas en inglés) (Porter, Steers, Mowday & Boulian, 1974).
- Cuestionario de compromiso organizacional. (Fernando Arias Galicia, 2003).

3.3.2. Instrumentos utilizados para el estudio.

4.3.2.1. La Satisfacción laboral. Como lo ilustran Tapia, Ramírez y Islas (2009), la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall¹ consta de 15 reactivos que buscan evaluar los factores tanto intrínsecos como extrínsecos que influyen en la satisfacción de un empleado. La Subescala de factores intrínsecos está formada por siete ítems pares (2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14), mientras que la subescala de factores extrínsecos: está compuesta por ocho ítems impares (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

Esta escala puede ser autoaplicada y autocalificada, también puede ser aplicada por otra persona de manera individual o colectiva. Para obtener la puntuación general de la escala, se debe sumar cada uno de los reactivos según el valor que haya obtenido.

Originalmente la prueba cuenta con una escala de respuesta de 1 a 7, donde 1 corresponde a absolutamente insatisfecho, 2 a muy insatisfecho, 3 a algo insatisfecho, 4 a ni insatisfecho ni satisfecho, 5 a algo satisfecho, 6 a muy satisfecho y 7 a absolutamente satisfecho. La puntuación total oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

Para efectos de este estudio se ha tomado la escala de Warr, Cook y Wall reduciendo el número de opciones de respuesta a 5, donde 1 corresponde a “muy insatisfecho”, 2 a “moderadamente insatisfecho”, 3 a “ni insatisfecho ni satisfecho”, 4 a “moderadamente satisfecho” y 5 a “muy satisfecho”. Además, se eliminaron 2 reactivos, luego de evaluar la fiabilidad y validez en un estudio piloto de manera que se contara con un alfa de Cronbach adecuado, los reactivos eliminados son: “los compañeros de trabajo” y “tu jefe inmediato”. De esta manera, el instrumento final consta de 13 reactivos, 6 que evalúan la satisfacción extrínseca y 7 la intrínseca. El alfa de cronbach de esta nueva escala es de 0,87. El alfa de las subescalas son: 0,84 (Factores intrínsecos) y 0,70 (Factores extrínsecos).

3.3.2.2. El Bienestar psicológico. García (1999) expone que el General Health Questionnaire ha sido recomendado para toda clase de trabajo en los ámbitos clínico y

científico, siendo en estudios epidemiológicos donde ha sido más ampliamente utilizado con miras a establecer un diagnóstico médico de primer nivel. Aunque la escala es empleada para la población en general, ha sido aplicada para estudios con poblaciones específicas como jóvenes, estudiantes, ancianos, mujeres embarazadas y familiares cuidadores de enfermos crónicos.

Existen distintas versiones del GHQ en diferentes culturas e idiomas y también ha sido utilizado para evaluar el estado de salud mental de personas en situaciones de guerra, víctimas, integrantes militares, personas en situación hospitalaria, víctimas de desastres naturales, personas con problemas de adicción o pacientes de enfermedades terminales. Además, se ha aplicado para identificar la asociación de la salud mental con algunos fenómenos sociales referentes al lugar de residencia, el género, las familias, el apoyo social, entre otros.

Como se mencionó anteriormente, García (1999) expone que el General Health Questionnaire (GHQ) es una escala utilizada para evaluar el estado de salud general de las personas, no obstante, es considerado como un instrumento para medir el estado de salud mental únicamente, debido a que no contiene constructos o reactivos que evalúan el componente de salud fisiológica. La herramienta fue elaborada por el psiquiatra David Goldberg, en la década del 70, en Manchester Inglaterra. Hoy se cuenta con distintas versiones de la escala, de 30, 28 y 12 ítems, aunque la escala inicial era de 60 ítems.

Esta escala, consta de proposiciones que deben ser respondidas escogiendo una de las posibles respuestas. En las ocasiones que un enunciado está expresado de manera que se refiere a un síntoma, la opción de respuesta "menos de lo normal" toma el valor 0 y la respuesta "mucho más de lo normal", toma el valor 3. Pero si el ítem está redactado de manera positiva, es decir, indicando la ausencia de síntomas, los valores para calificar cada categoría se invierten. De esta manera se obtiene un estimado de la severidad del estado de

salud, cuyo puntaje total es la sumatoria de los valores obtenidos en cada uno de los ítems.

Para este estudio se validó el instrumento de manera que las opciones de respuesta son 5 en vez de 4. El número 1 corresponde a “Mucho menos de lo normal”, el 2 a “menos de lo normal”, 3 a “normal”, 4 “más de lo normal” y 5 a “mucho más de lo normal”. El número de reactivos se redujo a 9 debido a que se excluyeron los reactivos: “¿Te sientes razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?”, “¿Has perdido confianza en ti mismo?” y “¿Has pensado que eres una persona que no vale para nada?” Esto dos últimos ítems corresponden al constructo denominado “pérdida de confianza y autoestima” que para efectos de esta investigación no es necesario tener en cuenta y que por cuestiones de validez se ha considerado excluir debido a que son sólo esos dos reactivos los que componen toda la subescala. El alfa de cronbach de esta nueva escala es de 0,61. El alfa de las subescalas son: 0,70 (Ansiedad y depresión) y 0,80 (Anhedonia y disfunción social).

3.3.2.3. El Compromiso organizacional. Meyer y Allen (1991) son los autores de una de las escalas de compromiso organizacional que permite evaluar el compromiso que tienen las personas con la organización de la cual hacen parte. La escala mide tres tipos de compromiso, el compromiso afectivo, de continuidad y el compromiso normativo. Arciniega (2002) menciona que esta escala tipo Likert es una de las más utilizadas y validadas en diferentes contextos para medir el compromiso organizacional, ha sido utilizada en diferentes países, como Perú, Brasil, Korea y Argentina, donde ha demostrado ser una escala con muy buena validez y confiabilidad.

Las subescalas de compromiso afectivo y de continuidad fueron las primeras en ser estructuradas, años después se incorporó la subescala de compromiso normativo, y éste último, según Meyer, Allen y Smith (1993); Meyer y Allen (1997) ha sido el constructo de la escala final que más ha sido estudiado porque ha tenido diversas interpretaciones en otros autores.

La escala está conformada por 18 ítems, las subescalas están compuestas por 6 ítems cada una. En un principio la escala contaba con 24 ítems y luego fue reducida a 21 reactivos, para posteriormente terminar en la versión de 18 ítems antes mencionada. En cuanto a las opciones de respuesta, las opciones van de 1 a 7 donde: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) moderadamente en desacuerdo, (3) Débilmente en desacuerdo, (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (5) Débilmente de acuerdo, (6) moderadamente de acuerdo y (7) Totalmente de acuerdo

Para realizar este estudio, se empleó una escala reestructurada para disminuir las opciones de respuesta a 5 con el fin de correlacionar fácilmente las variables de la investigación, las opciones son: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) Débilmente en desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) Débilmente de acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo. También se disminuyó el número de ítems de la escala a 15 de manera que la subescala de compromiso de continuidad está compuesta por 4 ítems y la subescala de compromiso afectivo está conformada por 5 ítems. Los ítems eliminados fueron “Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio”, “Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles” y “No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo”. El alfa de cronbach de esta nueva escala es de 0,84. Los alfas de las subescalas son: 0,73 (Compromiso afectivo), 0,70 (compromiso de continuidad) y 0,76 (compromiso normativo).

4. Contexto de aplicación del estudio

Las instituciones educativas presentan características particulares de desarrollo asociadas a su historia, la manera cómo se organizan, su misión y su visión. Estos factores, aunados a la gestión del conocimiento actual que ha venido desarrollándose exponencialmente hacen que las instituciones educativas se conciben como organizaciones

complejas con diversas maneras de funcionamiento, pero siempre con el propósito de mejorar.

Para entender los componentes de las organizaciones educativas, es adecuado retomar los aportes de Gairín, Muñoz y Rodríguez, (2009), para quienes las organizaciones cuentan con elementos estructurales en su institucionalización y en su funcionamiento, a estos elementos los ha denominado “estadios organizativos”. Gairín (1998) menciona que independientemente de las particularidades de las organizaciones educativas, existen cuatro estadios que se presentan a lo largo de la conformación y posterior puesta en marcha de acciones que promueven el mejoramiento de cualesquiera organizaciones.

Estadio 1: Lo más relevante es el programa de acción, la organización en este caso, es un subsidiario, un continente que con base en el programa que se proponga puede ser sustituida o no, dependiendo del nivel en que permita desarrollar dicho programa de acción.

Estadio 2: Hay un compromiso con realizar acciones por fuera de la institución y también de manera colectiva, en este estadio no basta con realizar proyectos individuales aplicados en el lugar de origen. Hay una toma de conciencia colectiva que lleva a adoptar posturas comprometidas, políticas y sociales definidas.

Estadio 3: Corresponde a la etapa en la cual, los integrantes de la organización propenden por mejorar al evaluar los aspectos que se han desarrollado con o sin consentimiento colectivo y que pueden estar impidiendo un óptimo mejoramiento de los procesos organizativos. Las organizaciones que consideran el cambio como estrategia de mejoramiento pueden desenvolverse con mayor facilidad que aquellas en las cuales se busca permanecer igual a lo largo del tiempo.

Estadio 4: Este es el caso de las universidades en donde, además de lograr los objetivos de la propia organización, también se contribuye con el desarrollo de la sociedad en general, es decir, que por medio de la investigación, la producción, la formación y difusión se

logra impactar personas y otras organizaciones que hasta estadios anteriores no eran beneficiadas directamente por la acción de la organización.

Las instituciones de educación superior en Colombia no son ajenas a la gestión del conocimiento del mundo actual ni a los estadios mencionados anteriormente ya que como organizaciones también presentan retos relacionados con la globalización. Naranjo, González y Rodríguez (2016) explican que en Colombia se están implementando estrategias para que las instituciones de educación superior cuenten con mejores estándares de tecnología social y cultural, comunicación e intercambio de información con entidades internacionales y una economía basada en una visión altamente competitiva.

Entre las estrategias que se han puesto en funcionamiento durante las últimas dos décadas, se encuentran la política macro que busca implementar la Ley General de Educación 115 de 1994 en donde se plantea que las organizaciones de educación superior deben contar con calidad, cobertura, capacitación técnica, pertinencia laboral e investigación científica. Allí también se considera fundamental que las organizaciones funcionen a partir de un modelo de formación por competencias, uno pedagógico y un modelo de aseguramiento de la calidad educativa, todos estos diseñados por el Sistema Nacional de Acreditación.

La biblioteca en la cual se realiza el presente estudio hace parte de una organización de educación superior, su sede principal está ubicada en la ciudad de Medellín, y cuenta con sedes en otros municipios de Antioquia, por lo cual, se inscribe en los lineamientos antes mencionados que rigen a las universidades colombianas. La dependencia en análisis es una biblioteca que ofrece sus servicios a toda la comunidad universitaria conformada por empleados, maestros y estudiantes, y también al resto de sociedad que requiera acceder a documentos históricos, bases de datos bibliográficas, asesorías, eventos académicos y difusión de información académica y científica.

Para cumplir su misión, la dependencia cuenta con 15 colecciones bibliográficas generales y especializadas en formato físico, compuestas por 262.406 títulos y aproximadamente 758.621 volúmenes; 127.720 referencias y documentos electrónicos, y 18 servicios tradicionales y especializados, algunos de ellos de acceso virtual y electrónico.

Las normas que rigen el quehacer de la biblioteca están basadas en principios generales de la Universidad, a saber: igualdad, ética, responsabilidad social, universalidad, normatividad, interdisciplinariedad, extensión, planeación, descentralización, excelencia académica, libertad de cátedra y aprendizaje, por ello, como institución de servicios, encargada de crear una cultura de acceso y uso de la información, tiene unos principios complementarios: Calidad, oportunidad, eficiencia, competitividad, innovación, cambio.

Las personas que laboran en la biblioteca lo hacen bajo distintos tipos de contrato que determinan asuntos específicos relacionados con la remuneración, la prioridad que tienen para acceder a los distintos beneficios que ofrece la universidad. A continuación, se mencionan los tipos de contrato y algunas de sus características:

- **Libre nombramiento y remoción:** Los empleados con este tipo de contrato tienen una estabilidad laboral precaria debido a que son nombrados para un cargo por cumplir con los requisitos necesarios y ser los más idóneos para el determinado trabajo, sin embargo, si los entes administrativos de mayor jerarquía consideran que hay alguien mejor capacitado o que por cualquier razón sea más apto para el cargo en cuestión, el empleado será relegado de su cargo diligentemente (Acuerdo Superior 233 de 2002).

- **Carrera administrativa:** La persona con este tipo de contrato debe llegar al cargo por concurso de méritos, puede ser una persona que esté con otra modalidad de contrato dentro de la misma organización o puede ser una persona externa. Para la selección de las personas bajo este tipo de contrato no debe haber discriminación de ningún tipo, ni racial, de credo o cualquier otra característica que no afecte el desempeño del trabajo. El

empleado de carrera administrativa debe demostrar constantemente habilidades para trabajar, conocimientos, experiencia y una excelente conducta. Para la aplicación a una convocatoria de algún cargo dentro de la organización, los empleados de carrera administrativa tendrán prioridad, es decir, primero se realiza el concurso de méritos con los empleados bajo ese tipo de contrato, si no se encuentra el candidato idóneo, se abre la convocatoria a la población en general. (Acuerdo superior 230 del 5 de Agosto del 2002).

- **Provisional:** Contrato que se efectúa cuando hay una vacante que no se ha podido suplir por concurso de méritos, es decir, pruebas que se hacen a personas que pretenden un cargo específico. A pesar de no haber llegado él por el concurso de méritos, la persona debe contar con los requerimientos necesarios del cargo. Si al realizar un concurso de méritos que dé como resultado un candidato apropiado para el cargo, la persona que ha estado como provisional será relegada de su cargo (Acuerdo superior 230 del 5 de Agosto del 2002).

- **Temporal:** Como su nombre lo indica, las personas están de manera temporal en un cargo para el cual son aptos y al que accedieron gracias a su selección en un concurso público de méritos. La renovación del contrato se realiza cada año y en la organización hay personas que han trabajado hasta diez años bajo la modalidad de empleados temporales (Artículo 2° del Acuerdo Superior 323 de 2006).

Independientemente del tipo de contrato con el cual se encuentren laborando, los empleados trabajan bajo un modelo jerárquico en cuanto a la administración de la organización. Los distintos niveles de mayor rango a menor rango serían:

- **Director:** Persona encargada de tomar decisiones importantes con miras a mejorar continuamente los estándares de calidad, la competitividad y demás valores de la organización. También es la representante de la biblioteca ante las entidades o dependencias con las cuales se hacen negocios, trabajos y proyectos.

- **Jefe de servicios:** Encargada de la atención al público y todo lo relacionado con la misión de la universidad.
- **Jefe de las áreas de la salud:** Se encarga de coordinar todo lo concerniente a las bibliotecas de las sedes del área de la salud como son odontología, enfermería, medicina y salud pública.
- **Jefe del área administrativa:** Se encarga de dirigir la gestión del manejo del material impreso y digital.
- **Coordinadores:** Empleados de la biblioteca que por su experiencia y preparación académica lideran los subprocesos de la biblioteca y tienen a su cargo algunos colaboradores.
- **Colaboradores:** Son todos los demás empleados que hacer parte de la biblioteca
- **Auxiliares:** Estudiantes de la universidad que trabajan en horas que no coinciden con sus horas de estudio.

Así mismo, todos los empleados se inscriben en subgrupos de trabajo en los cuales sus integrantes realizan actividades estrechamente relacionadas o que buscan lograr un objetivo específico como parte de todo el proceso de la prestación del servicio, estos subgrupos de trabajo se denominan “microclima”

5. Hipótesis del estudio

- **H 1. La variable satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional.**

En la psicología organizacional ha habido un interés marcado por estudiar la relación de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional debido a que esa primera variable tiene el potencial de predecir la permanencia y también la productividad de un empleado dentro de la empresa (Diego, Diego y Olivar, 2001).

El mundo laboral actual supone retos que se han gestado gracias a la enorme transformación que ha tenido el mercado a partir del fácil acceso al conocimiento, este acceso fácil y rápido deriva en que las personas quieran estar cada vez mejor en tanto se comparan con otros trabajadores, ya sea en cuanto a prestaciones laborales, las condiciones físicas o porque sus ideales sean cada vez más coherentes con los valores de la empresa. La situación antes descrita representa altas posibilidades de rotación de personal para las empresas, puesto que la insatisfacción laboral puede derivar en fenómenos problemáticos para la organización como en una baja tasa de productividad acompañada de conductas negativas como negligencia, lentitud, agresiones, deslealtad o retiro (García, 2009).

Otro reto importante dentro del campo empresarial para la psicología se encuentra el de humanizar el ambiente laboral para que las personas se sientan satisfechas y puedan mantener una calidad de vida óptima (Salvador, 2004; Segurado & Agulló, 2002).

Lo anterior favorece que los trabajadores puedan desarrollar sus diferentes capacidades en el entorno laboral, al tiempo que sienten placer, se sienten más productivos, relajados, entusiasmados, es decir que humanizar el entorno laboral conlleva a que las personas tengan bienestar psicológico, lo cual según Wright y Doherty (1998), es un

elemento fundamental para la presencia del compromiso organizacional.

- **Hipótesis 2. El “bienestar” es la variable que mayoritariamente se relaciona con el “compromiso organizacional”.**

Como lo indica el Ministerio de educación (MEN, 2012) El servicio educativo y el mejoramiento de la calidad se ven afectados de manera positiva por programas de intervención que apunten al aumento del bienestar de los empleados como administrativos, docentes y directivos en su lugar de trabajo.

Según el ministerio de educación (MEN, 2009) El bienestar laboral es un proceso constante en el cual se ven involucrados factores internos y externos del empleado como el bienestar de su familia, la calidad de vida, la percepción positiva al interior de su lugar de trabajo y de su vida en general. Lo cual puede influir en el incremento de la autoeficacia, eficiencia y efectividad del empleado en gran medida gracias al compromiso organizacional. En este orden de ideas, algunas propuestas que se pueden implementar para aumentar el bienestar psicológico están estructuradas a partir del fortalecimiento de la relación entre el empleado y los factores organizacionales como son los valores, objetivos, misión, visión, cultura organizacional y clima, ya que de esta manera los empleados se sientan identificados y comprometidos. Así mismo, al implementar estos planes de intervención, es factible que si mejora el bienestar aumente el compromiso y viceversa, generando una relación recíproca vital para generar un actuar por parte del empleado para el crecimiento de la misma organización.

Por último, cabe señalar que las organizaciones pertenecientes al sector público presentan propuestas sociales que tienden a beneficiar no solo a sus empleados sino también a la sociedad en general y por ende, es probable que al impactar la sociedad también genere

productividad para la organización debido al reconocimiento y apoyo de otras entidades.

- **Hipótesis 3. La “satisfacción Extrínseca” se correlaciona negativamente con el factor de “Anhedonia y disfunción social” de la escala de bienestar psicológico.**

Morillo (2006) propone un modelo interaccionista en el que la satisfacción laboral es entendida como el grado en que se relacionan tanto los trabajadores como el trabajo, así mismo con la concordancia que existe entre ambos, en el cual se ven implicados aspectos como las recompensas que recibe la persona, las relaciones interpersonales y la manera cómo está administrada la organización.

El compromiso organizacional y la implicación en el puesto de trabajo son dos variables que están estrechamente relacionadas con la satisfacción laboral y que de igual manera como sucede con otros elementos, por ejemplo, el clima organizacional, existen diversas dimensiones que la componen como son; los compañeros, la supervisión, el salario, las posibilidades de promoción y las tareas a realizar (Locke, 1984).

El factor “satisfacción- no satisfacción” lo integran los elementos intrínsecos de la persona, como el éxito, el reconocimiento, la responsabilidad, la promoción y el trabajo en sí mismo. Mientras que el factor “insatisfacción- No insatisfacción” lo conforman elementos extrínsecos de higiene o ergonómicos, que no dependen de la voluntad del trabajador directamente, entre estos están: los recursos materiales, la ubicación del puesto de trabajo, el salario, la cultura de la organización, o las relaciones interpersonales. Estos últimos, según el autor, no son aspectos que motiven como tal, sino que reducen la probabilidad de insatisfacción (Ramírez et al., 2008).

- **H 4. Las variables de “Satisfacción intrínseca” y “Compromiso afectivo”**

presentan una correlación positiva.

La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos favorables con los que los empleados perciben su trabajo (Newstrom & Davis, 2000). La satisfacción laboral es un constructo definido también como un compendio de actitudes y reacciones emocionales de carácter positivo que una persona tiene con respecto a su trabajo construidas a partir de la comparación entre los resultados esperados y los que ha obtenido efectivamente de tal trabajo (Topa et al., 2004).

Según Ruiz de Alba Robledo (2013) El compromiso afectivo se caracteriza por el nivel de pertenencia y lealtad que tiene un empleado con la organización a partir de los sentimientos y percepciones positivas que tienen de ésta, como su nombre lo indica, la afiliación se manifiesta gracias a la satisfacción emocional que siente la persona con respecto al lugar, las personas, y en general la organización de la cual es miembro. Este tipo de compromiso es de carácter personal. Así mismo, Sifuentes, G., Ortega, J. & González, I. (2012) exponen que el compromiso afectivo se refiere al apego emocional que tiene el empleado en relación a la organización, es así como la satisfacción intrínseca y el compromiso afectivo están íntimamente ligados, ya que los dos factores constan de aspectos propios del empleado que están en constante relación con la organización a la cual éste pertenece.

- **Hipótesis 5. Entre más años tengan los empleados del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, mayor será su compromiso organizacional.**

Existen otras definiciones del Compromiso organizacional, como la propuesta por Davis y Newstrom (2000), en la cual, además de considerar la importancia de la identificación con los valores de la empresa, de participar y el deseo de permanecer en la

misma, se plantea que el grado de antigüedad en la organización también tiene relevancia al momento de considerar el compromiso organizacional, así, una persona que lleva más tiempo en una empresa, posiblemente siente un mayor compromiso que alguien que recién ingresa.

En un estudio llevado por a cabo por Bohrt (2004) en la ciudad de La paz, Bolivia, se evidenció que el grado de antigüedad que los empleados tenían en la empresa se relacionaba de manera que si las personas llevaban seis años o más dentro de la empresa, tendían a presentar mayores niveles de compromiso con ella. En cuanto a la relación existente entre años en edad de la persona y el compromiso organizacional, se encontró que las personas eran más comprometidas si tenían entre 31 a 40 años, es decir, que las personas mayores a diferencia de la hipótesis aquí expuesta no eran más comprometidos.

Resultados similares fueron hallados por Bayona, Goñi & Madorrán (2000) quienes en su investigación encontró que la edad era realmente significativa, no siendo así con respecto a la antigüedad, no obstante es fundamental aclarar que estos resultados se obtuvieron de una empresa bastante joven.

6. Objetivos

6.1. General

Reconocer el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los empleados del Sistema de Bibliotecas de una Institución de Educación Superior.

6.2. Específicos

- Describir la percepción de la satisfacción laboral, el bienestar psicológico y el compromiso organizacional en los empleados del Sistema de Bibliotecas de una Institución de Educación Superior.
- Identificar la posible relación entre el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los empleados del Sistema de Bibliotecas de una Institución de Educación Superior.
- Determinar con base en los resultados, acciones de mejora que permita fortalecer el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los empleados del Sistema de Bibliotecas de una Institución de Educación Superior.

7. Diseño metodológico

7.1. Nivel de la investigación

Para efectos de este estudio, la investigación será de tipo descriptiva correlacional, ya que se pretende ilustrar o exhibir los datos obtenidos de tres variables, sin realizar ningún juicio de valor, interpretación o explicación de la causas de la aparición del fenómeno a estudiar. Según Hernández, Fernández & Baptista, (2010), este tipo de diseños pretenden describir no sólo cómo es, sino también la manera en la que se manifiesta un fenómeno.

7.2. Diseño de Investigación

Teniendo en cuenta que el nivel de la investigación va a ser descriptivo, el diseño será de tipo no experimental porque como lo expone Sousa, Driessnack y Mendes (2007) no existen en ella aleatoriedad en el estudio de las condiciones de interés, sino que éstas se presentan de manera natural y, por lo tanto, no hay manipulación de variables, tampoco se comparan grupos poblacionales. Se escogió este diseño metodológico debido a que el alcance es apropiado para conocer acerca del tema de interés, porque el tiempo disponible también es adecuado, además porque pretender manipular y controlar las variables representaba una tarea que superaba los recursos disponibles.

Este diseño también es el apropiado porque lo que se busca es observar, describir y fundamentar el fenómeno de la investigación sin que se indague por una causa-efecto sino por la manera cómo se presentan las variables de interés y posibles relaciones entre las mismas.

7.2.1. Fases de la investigación

7.2.1.1. Análisis documental para delimitar las categorías de análisis.

Para el análisis documental sobre los temas de la investigación, se realizó una búsqueda de teorías, investigaciones e instrumentos de medición que se encontraran en libros,

revistas o artículos, ya fueran impresos o virtuales. Las bases de datos utilizadas fueron Scielo, Redalyc, Ebsco y la colección física de la Universidad de Antioquia.

Las categorías de análisis se establecieron a partir de los temas generales que componían el estudio. Así, las categorías fueron: Satisfacción laboral, Compromiso organizacional y Bienestar psicológico, Universidades y Gestión de la información.

7.2.1.2. Desarrollo del instrumento y herramientas para recolección de datos.

Para la recolección de los datos se diseñó un cuestionario conformado por tres escalas psicométricas, cada una de ellas creada para medir las variables del estudio. Para crear el cuestionario se tomaron las escalas originales (Escala de satisfacción laboral, El cuestionario de salud general y la escala de compromiso organizacional) y se vincularon de manera sucesiva, es decir, no se mezclaron los reactivos. Además, para validar el instrumento se hizo un análisis estadístico buscando obtener un alfa de cronbach de más de 0,7 en el instrumento general y los subconstructos, para ello fue necesario excluir algunos reactivos que se evidencian en la tabla 3. Previo a este proceso se hizo una consulta a expertos con el fin de validar consistencia interna del instrumento.

7.2.1.3. Recolección y tratamiento de datos.

Para la recolección de los datos, inicialmente se pidió el aval de la biblioteca por medio de su comité de clima organizacional, una vez obtenido, se procedió a enviar el cuestionario y el consentimiento informado al correo electrónico de cada empleado, cabe anotar que se la aplicación se efectuó de manera virtual debido a las largas distancias que suponía recorrer si se hubiese aplicado de manera física, también porque los empleados están acostumbrados a trabajar de forma virtual y reunirlos para hacer una aplicación física ameritaba diseñar un plan elaborado para no afectar el funcionamiento de la biblioteca y la prestación del servicio.

Los datos obtenidos quedaron registrados en una hoja de cálculo de “google drive” de donde se descargaron para luego exportarlos al programa SPSS versión 21.

7.2.1.4. Análisis de los datos.

Para analizar la información obtenida luego de aplicar el cuestionario, se utilizó el paquete estadístico SPSS en su versión 21. Se analizaron los porcentajes de respuesta de cada uno de los ítems por medio de análisis descriptivo de datos de las escalas y también se buscó la correlación entre algunas subescalas y escalas teniendo en cuenta las hipótesis del estudio.

7.2.1.5. Devolución de la información.

Se consignan los resultados por medio del software Microsoft Word para interpretarlos, realizar la discusión y finalmente exponer en una reunión con los directivos del Sistema de Bibliotecas, los hallazgos y posibles pautas de acción que pueden seguir para mejorar el compromiso, la satisfacción y el bienestar de los empleados.

7.3. Población y muestra

7.3.1. Caracterización de la población.

La población con la cual se realizó este estudio está compuesta por 88 empleados administrativos de una universidad pública de los cuales el 62% son mujeres y el 38% hombres. La muestra consta de 58 empleados públicos del Sistema de Bibliotecas de una institución de educación superior. El personal de dicha organización tiene edades que oscilan entre 23 y 62 años. Con respecto al género, las mujeres representaron el 60.3% y los hombres el 39.7%. Con relación al tipo de contrato, un 17.2% son de Carrera administrativa, el 5.2% de Libre nombramiento y remoción, el 51.7% es provisional y el 25.9% es temporal.

Tabla 1.
Datos demográficos de la muestra.

Edad	23-36 años	37-50 años	51-62 años	
%	37,9	37,9	24,1	
Género	Hombre	Mujer		
%	39,7	60,3		
Tipo de contrato	Provisional	Temporal	Carrera administrativa	Libre nombramiento y remoción.
%	53,4	25,9	17,2	3,4
Nivel de formación	Técnica	Tecnología	Pregrado	Posgrado
%	17,2	22,4	32,8	27,6

7.3.2. Descripción y procedimiento para obtener la muestra.

Para la selección de la muestra se tuvo en cuenta el total de la población, es decir, empleados del Sistema de Bibliotecas de una universidad sin excluir género, edad, tipo de contrato o antigüedad, se obtuvo el número total de personas a las que se les debía aplicar la encuesta para que la investigación contará con los mínimos de representatividad, de esa manera se hizo un muestreo no probabilístico de corte casual o accidental ya que hay una selección arbitraria de los elementos sin un juicio o criterio preestablecido con el apoyo de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

La muestra, entonces, consistió en 58 empleados del Sistema de Bibliotecas de la institución de educación superior.

7.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de los datos se utilizarán tres escalas tipo likert expuestas anteriormente, a saber: la Overall Job Satisfaction Scale, el GHQ 12 y la Organizational

Commitment Scale, organizadas en una única encuesta. Para la elaboración de la encuesta en formato virtual se utilizó la herramienta “Google forms” y para recolectar los datos se utilizó la herramienta “Hojas de cálculo” ambas, aplicaciones de “Google drive”

El instrumento utilizado en esta investigación consta de 37 ítems y 6 constructos distribuidos así:

Escala general de satisfacción laboral

War P.; Cook J. y Wall T. (1979)

(Es una escala que mide satisfacción general - 15 y 105-, satisfacción intrínseca - 7 y 49- y satisfacción extrínseca -8 y 56-)

Fuente: https://ldiazvi.webs.ull.es/Job_Satisfaction_Scale1.pdf

Escala de 1 a 5

Alfa Crombach 0,87

Subescala de factores intrínsecos

Alfa Crombach 0,84" 2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo.

4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.
6. Responsabilidad que se te ha asignado.
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades.
10. Tus posibilidades de promocionar
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.

Subescala de factores extrínsecos

Alfa Crombach 0,70" 1. Condiciones físicas del trabajo

7. Tu salario.
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa.
11. El modo en que tu empresa está gestionada.

13. Tu horario de trabajo

15. Tu estabilidad en el trabajo.

Cuestionario de salud general de Goldberg (GHQ-12)

David Goldberg (1972) adaptado por Graetz (1991)

Fuente: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v31n6/0102-311X-csp-31-6-1305.pdf>

Escala de 1 a 5

Alfa Crombach 0,61" "Factor 1 ansiedad y depresión

Alfa Crombach 0,70" 2. ¿Tus preocupaciones te han hecho perder mucho sueño?

5. ¿Te has sentido constantemente agobiado y en tensión?

6. ¿Has sentido que no puedes superar tus dificultades?

9. ¿Te ha sentido triste o deprimido?

Factor 2 anhedonia y disfunción social

Alfa Crombach 0,80" 1. ¿Has podido concentrarte bien en lo que haces?

3. ¿Has sentido que estás jugando un papel útil en la vida?

4. ¿Te has sentido capaz de tomar decisiones?

7. ¿Has sido capaz de disfrutar tus actividades normales de cada día?

8. ¿Has sido capaz de hacer frente a tus problemas?

Compromiso organizacional

Meyer & Allen (1991)

Fuente: <http://148.206.53.84/tesiuami/uami12428.pdf>

Escala de 1 a 5

Alfa Crombach 0,84" "COMPROMISO AFECTIVO

Alfa Crombach 0.73" 1. No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi

organización.

2. No me siento integrado plenamente en mi organización.
3. Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.
4. Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.
5. No me siento ligado emocionalmente a mi organización.
6. Esta organización significa personalmente mucho para mí.
9. Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.

10. Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.

11. Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.

12. Hoy, permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.

Compromiso normativo

Alfa Crombach 0,76" 13. Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.

14. Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora

16. Estoy en deuda con la organización.

17. Esta organización merece mi lealtad.

18. No abandonaré mi organización en estos momentos porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.

7.5. Técnicas de procesamiento y análisis de Datos

El análisis de los datos se realizó mediante el paquete estadístico SPSS (versión 21) para Windows. Para las distintas variables (satisfacción laboral, bienestar psicológico,

compromiso organizacional, datos demográficos, entre otros). Con esta herramienta se realizaron tres tipos de análisis. En primer lugar, para cada uno de los constructos y subconstructos se analizó al alfa de cronbach con el fin de mirar la fiabilidad de los instrumentos usados, en segundo lugar, se hizo un análisis descriptivo para conocer la percepción de los participantes en relación a los temas relacionados en la encuesta y en tercer lugar se calcularon las correlaciones entre las distintas variables involucradas en las hipótesis del presente estudio.

7.6. Aspectos éticos

El código ético y deontológico del psicólogo en Colombia (Ley 1090, 2006) considera que, al planear un estudio, el investigador tiene la responsabilidad de hacer una cuidadosa evaluación de la aceptabilidad ética del mismo con el fin de contribuir al logro de una mejor calidad de vida para todas las personas con ayuda de los conocimientos y técnicas de la psicología científica, garantizando la confidencialidad de los documentos que contengan información de la población objeto de estudio. Para ello se tuvo en cuenta algunos artículos del mencionado código:

Artículo 16.1. El psicólogo, al planear y llevar a cabo investigación científica con participantes humanos, debe basarse en los principios éticos de respeto y dignidad, y resguardar el bienestar y los derechos de los participantes.

Artículo 16.2. Los códigos éticos y las leyes deben respetarse; el investigador es el juez definitivo y el responsable de su propia conducta hacia los participantes y todo recurso humano que intervenga en la investigación.

Artículo 16.3. Es preciso ser honestos, es decir, describir los hallazgos científicos tal como se encontraron, evitar el fraude, la descripción sesgada de los hallazgos y ocultar información científica que contradiga los resultados.

Artículo 16.4. Hay que reconocer la fuente y el origen de las ideas que se

toman de otros investigadores, de estudiantes y/o colegas; no se debe proclamar prioridad sobre una idea científica que no le pertenece al investigador. A los coautores, colaboradores y asistentes se les debe dar el debido reconocimiento.

Artículo 16.5. El plagio y la copia de resultados científicos deben evitarse.

Artículo 16.6. Al trabajar con participantes humanos, es necesario que ellos estén informados del propósito de la investigación; los participantes tienen derecho a ser protegidos de daño físico y psicológico y a ser tratados con respeto y dignidad.

Artículo 16.7 y 16.8. El participante humano puede elegir si participa o no en la investigación, o si se retira en cualquier momento, sin recibir ninguna consecuencia negativa por negarse a participar o por retirarse de la investigación. Además tiene derecho al anonimato cuando se reporten los resultados y a que se protejan los registros obtenidos.

Artículo 16.11. Un comité de ética debe evaluar los proyectos de investigación científica que puedan implicar riesgo para los participantes.

Artículo 16.12. Es preciso evitar en lo posible el uso del engaño; este sólo se usará cuando el problema a investigar sea importante, sólo pueda investigarse utilizando el engaño, y se garantice que al terminar la investigación se va a brindar a los participantes la información correcta sobre las variables utilizadas y los objetivos de la investigación.

Artículo 16.14. Los datos originales (protocolos de investigación) se deben conservar por lo menos durante dos años.

En esa línea el presente estudio usó un consentimiento informado que debía ser leído y firmado previo al diligenciamiento de la encuesta, dicho consentimiento fue libre y

voluntario una vez recibida la información de la investigación; de igual manera se informó que al firmar este consentimiento, los participantes se les respetará el anonimato y los datos suministrados, pues el manejo de la información será sólo con los fines que persigue el estudio según el código deontológico de psicólogos de Colombia.

8. Resultados del estudio

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del proceso de análisis de los datos obtenidos en el proceso investigativo. En primer lugar, se presenta los estadísticos del instrumento usado, posteriormente se relacionan los resultados descriptivos de los diferentes aspectos en investigación y por último se presentan los resultados de las correlaciones hechas a la luz de las hipótesis del presente estudio.

8.1. Resultado de la fiabilidad del instrumento

La fiabilidad de la escala de Satisfacción Laboral utilizada para el estudio obtuvo un alfa de Crombach de 0,87, mientras que las subescalas de factores intrínsecos y extrínsecos obtuvieron una fiabilidad de 0,84 y 0,70 respectivamente.

Tabla 2.
Validación del instrumento de medición.

<p>ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN LABORAL War P.; Cook J. y Wall T. (1979) (Es una escala que mide satisfacción general - 15 y 105-, satisfacción intrínseca - 7 y 49- y satisfacción extrínseca -8 y 56-) Fuente: https://ldiazvi.webs.ull.es/Job_Satisfaction_Scale1.pdf Escala de 1 a 5 Alfa Crombach 0,87</p>	<p>Subescala de factores intrínsecos Alfa Crombach 0,84</p>	2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo.	
		4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.	
		6. Responsabilidad que se te ha asignado.	
		8. La posibilidad de utilizar tus capacidades.	
		10. Tus posibilidades de promocionar	
		12. La atención que se presta a las sugerencias que haces	
		14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.	
	<p>Subescala de factores extrínsecos Alfa Crombach 0,70</p>	1. Condiciones físicas del trabajo	
		7. Tu salario.	
		9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa.	
		11. El modo en que tu empresa está gestionada.	
		13. Tu horario de trabajo	
		15. Tu estabilidad en el trabajo.	

<p>Cuestionario de salud general de Goldberg (GHQ-12) David Goldberg (1972) adaptado por Graetz (1991) Fuente: http://www.scielo.br/pdf/csp/v31n6/0102-311X-csp-31-6-1305.pdf Escala de 1 a 5 Alfa Crombach 0,61</p>	Factor 1 ansiedad y depresión Alfa Crombach 0,70	2. ¿Tus preocupaciones te han hecho perder mucho sueño?
		5. ¿Te has sentido constantemente agobiado y en tensión?
		6. ¿Has sentido que no puedes superar tus dificultades?
		9. ¿Te ha sentido triste o deprimido?
	Factor 2 anhedonia y disfunción social Alfa Crombach 0,80	1. ¿Has podido concentrarte bien en lo que haces?
		3. ¿Has sentido que estás jugando un papel útil en la vida?
		4. ¿Te has sentido capaz de tomar decisiones?
		7. ¿Has sido capaz de disfrutar tus actividades normales de cada día?
	8. ¿Has sido capaz de hacer frente a tus problemas?	
<p>COMPROMISO ORGANIZACIONAL Meyer & Allen (1991) Fuente: http://148.206.53.84/tesiua mi/uami12428.pdf Escala de 1 a 5 Alfa Crombach 0,84</p>	COMPROMISO AFECTIVO Alfa Crombach 0,73	1. No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.
		2. No me siento integrado plenamente en mi organización.
		3. Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.
		4. Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.
		5. No me siento ligado emocionalmente a mi organización.
		6. Esta organización significa personalmente mucho para mí.
	COMPROMISO DE CONTINUACIÓN Alfa Crombach 0,70	9. Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.
		10. Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.
		11. Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.
		12. Hoy, permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.
	COMPROMISO NORMATIVO	13. Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.

	Alfa Crombach 0,76	14. Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.
		16. Estoy en deuda con la organización.
		17. Esta organización merece mi lealtad.
		18. No abandonaría mí organización en estos momentos porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.

Se eliminaron para la respectiva validación los siguientes reactivos:

A la escala general de satisfacción laboral War P.; Cook J. y Wall T. (1979)

- 3. Tus compañeros de trabajo.
- 5. Tu superior inmediato.

Del cuestionario de salud general de Goldberg (GHQ-12)

- 12. ¿Te sientes razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?
- 10. ¿Has perdido confianza en ti mismo?
- 11. ¿Has pensado que eres una persona que no vale para nada?

Por último, del Cuestionario de salud general de Goldberg (GHQ-12) David Goldberg (1972) adaptado por Graetz (1991)

- 7. Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.
- 8. Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.
- 15. No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.

Gracias al retiro de las anteriores preguntas el instrumento alcanzo mayor fiabilidad.

8.2. Resultados descriptivos de los componentes del instrumento

8.2.1. Lo que piensan los colaboradores en cuanto a la satisfacción laboral.

A continuación se muestran los resultados obtenidos a partir del procesamiento de la información recolectada por medio del instrumento creado para este estudio. En primer lugar,

se ilustran los resultados referentes a la satisfacción laboral, luego los resultados del bienestar psicológico y por último los concernientes al compromiso organizacional.

Sobre las condiciones del trabajo; se evidencia una tendencia alta de las personas a estar muy satisfechas ya que el 67,2% así lo indicaron. Esta variable se refiere a las condiciones en general, por ende, son datos a tener muy en cuenta para la comprensión del estado de satisfacción de los empleados, especialmente si se mira a la luz de los resultados de elementos específicos.

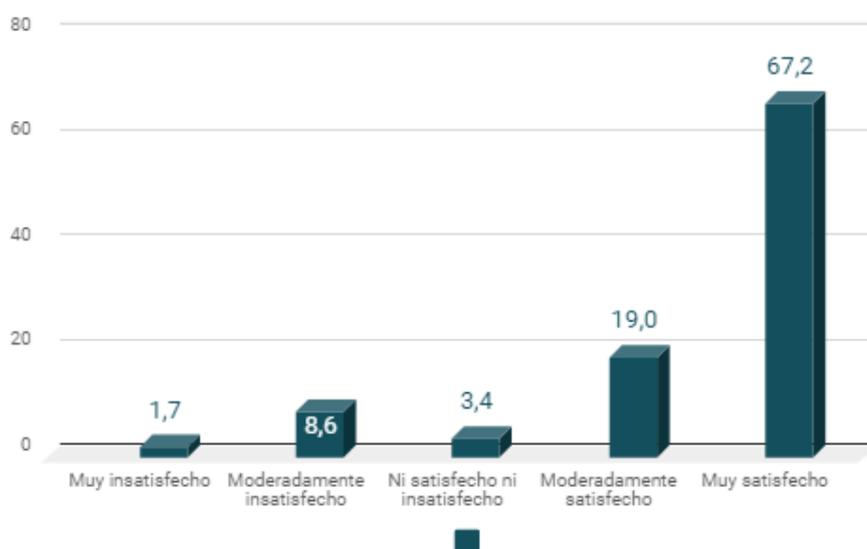


Figura 1. Condiciones del trabajo.

En el caso de *la libertad para escoger el método de trabajo;* como se aprecia en la figura 2, el 70,7% de los empleados dicen estar muy satisfechos con la libertad para escoger su trabajo, esto quiere decir que la autonomía para desarrollar sus tareas diarias, es acorde con lo que ellos esperan que deberían poder hacer y la manera cómo llevarla a cabo.

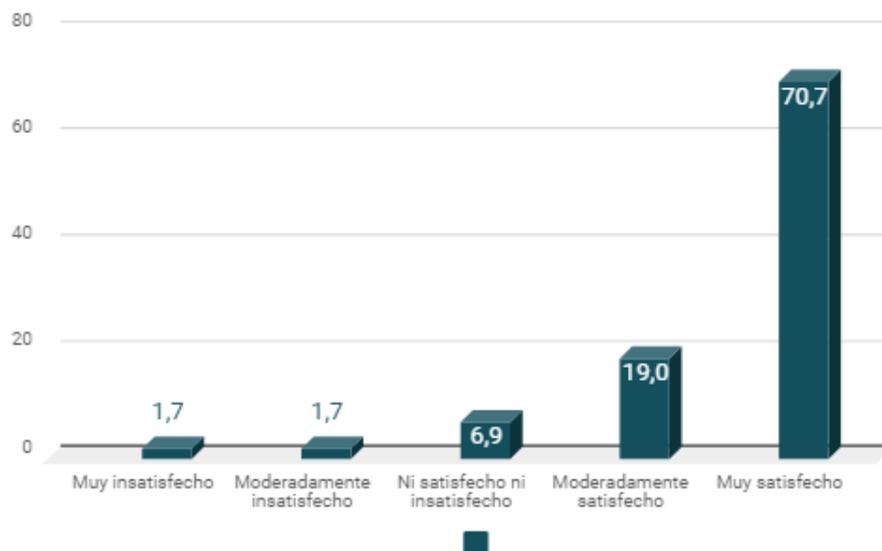


Figura 2. Libertad para elegir el método de trabajo.

Por su parte en relación con *el reconocimiento que obtienen por el trabajo bien hecho*; la mayoría de personas se siente satisfecha con la manera en la que son reconocidos, sin embargo, hay un considerable 5,2% que ya sea por el tipo de reconocimiento o la manera en la que lo reciben, está muy insatisfecho en cuanto a esta variable.

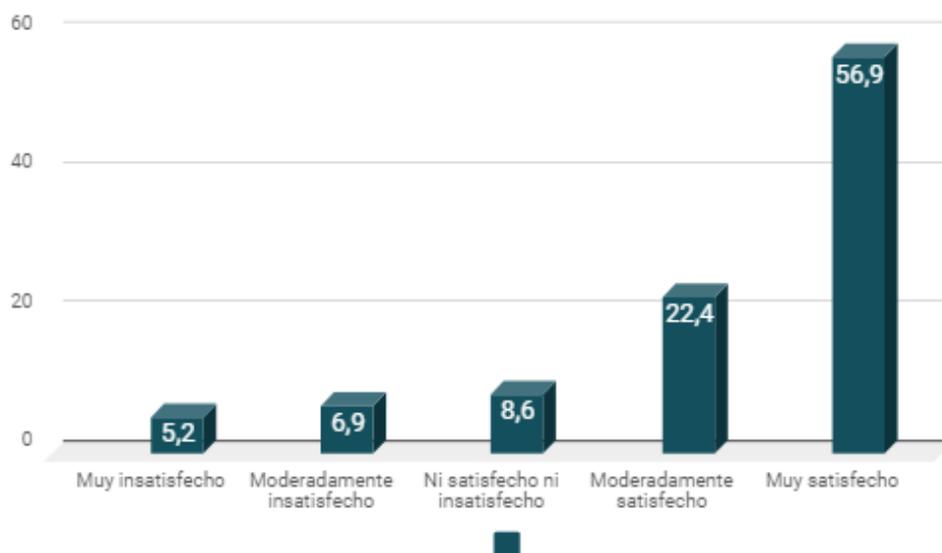


Figura 3. Reconocimiento recibido.

En cuanto a *la responsabilidad que se les ha asignado*; gracias a la figura 4 se puede

deducir que la mayoría de personas (67,2%) del sistema de bibliotecas, se sienten muy satisfechas en cuanto a las responsabilidades que tienen en su trabajo y un 27,6% se siente satisfecho. Esto puede indicar que los empleados consideran que no tienen tareas a su cargo que sobrepasen sus capacidades y al mismo tiempo, que sus capacidades no son subestimadas.

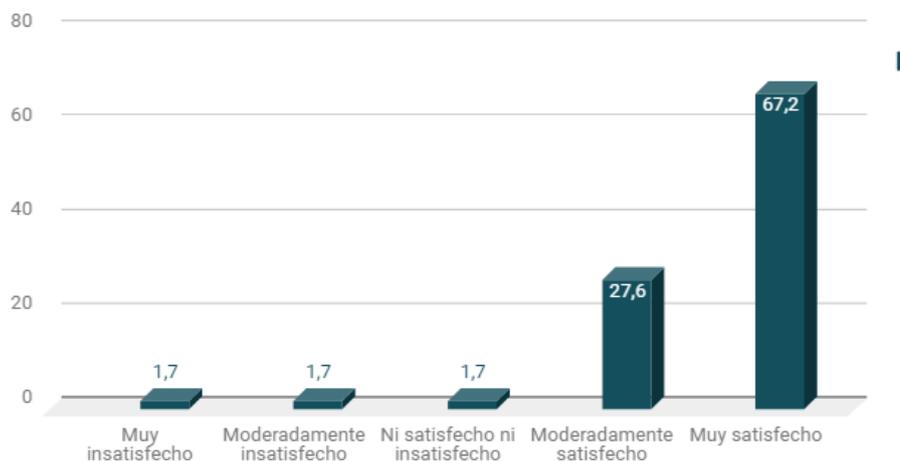


Figura 4. Responsabilidades asignadas.

Para el caso del **salario**; los empleados están más satisfechos que insatisfechos en cuanto a la compensación monetaria que reciben por su trabajo. Cabe resaltar que el porcentaje de las personas que no están satisfechas ni insatisfechas (3,4) es menor al de los empleados que indican estar moderadamente insatisfechos (8,6).

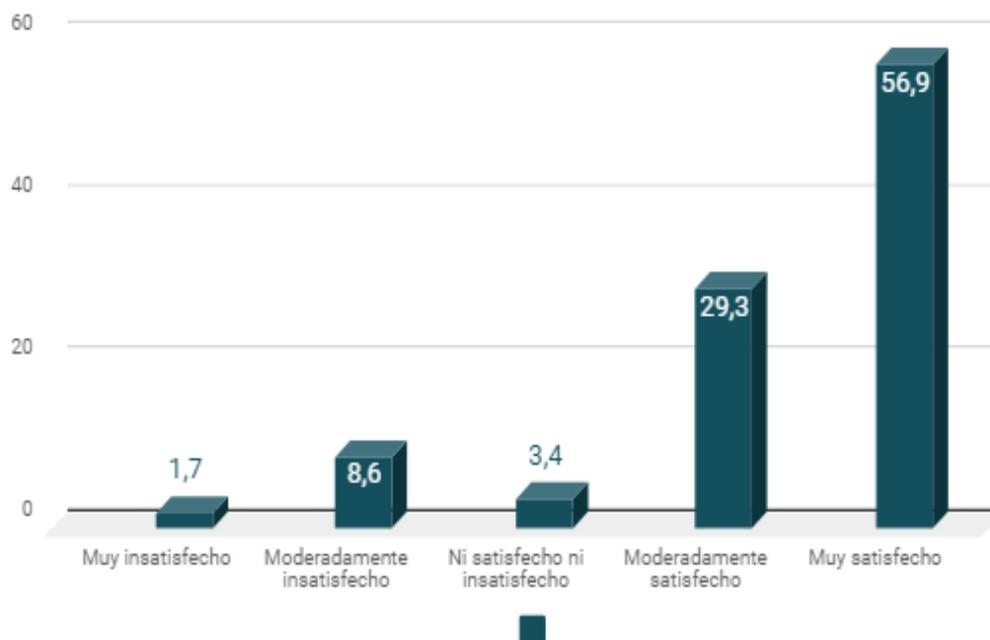


Figura 5. Satisfacción sobre su salario.

En cuanto a *la posibilidad de utilizar sus capacidades*, los resultados permiten decir que el 63,8% de los encuestados está muy satisfecho con la posibilidad de utilizar sus capacidades o habilidades en el trabajo. El resultado en esta variable es bastante notable ya que la mayoría de personas está muy satisfecha o moderadamente satisfecha (24,1) y como se evidencia en la figura 40, todos los trabajadores tienen estudios superiores a un nivel de secundaria, siendo la mayoría de éstos (60,4%), empleados con pregrado y postgrado.

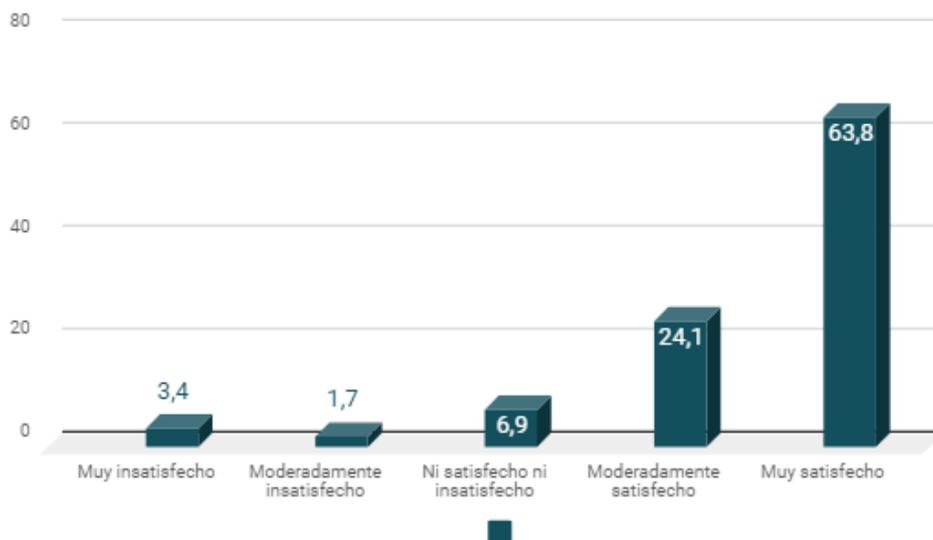


Figura 6. Posibilidad de utilizar sus capacidades.

Para el caso de *la relación entre dirección y trabajadores en su empresa*; los resultados obtenidos gracias a los encuestados permiten pensar que el 63,8% de los trabajadores se muestra muy satisfecho con la relación que hay entre la dirección de la organización y los empleados. De otro lado, el 5,2% está muy insatisfecho y el 3,4% está moderadamente insatisfecho. Esta variable toma relevancia en tanto muestra la relación que tienen los trabajadores con asuntos en común, a diferencia de otros elementos como el espacio físico o la posibilidad de poner en práctica las habilidades.

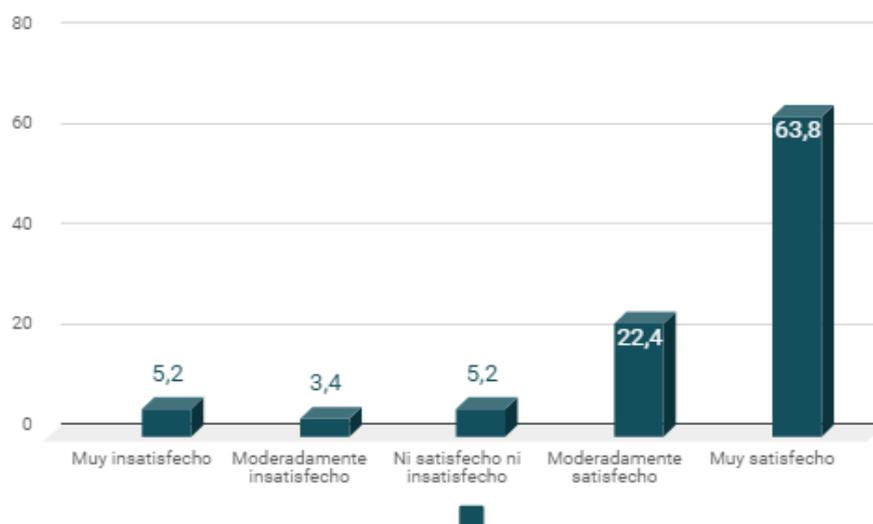


Figura 7. Relación entre dirección y trabajadores.

Por otra parte, los resultados relacionados a *sus posibilidades de promocionar*; indican que la mayoría de empleados no se siente muy satisfecho con las condiciones referentes a este aspecto. El 10,3% refiere estar muy insatisfecho y el 8,6%, moderadamente insatisfecho. Esta variable es de las que más presenta dispersión en los resultados acompañada de una considerable tendencia de percepción negativa.

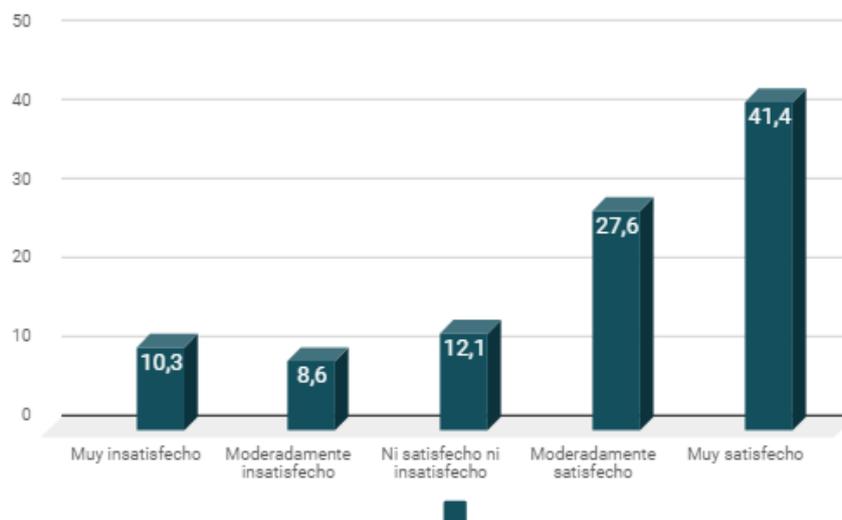


Figura 8. Posibilidades de promocionar.

En el caso de *la manera como está gestionada la organización*; el 44,8% de las personas se sienten muy satisfechas con la manera en la cual está gestionada la organización, mientras que un 12,1% está moderadamente insatisfecha y un 5,2% muy insatisfecha. Cabe anotar que la gestión de la organización en el Sistema de Bibliotecas está sujeta a lineamientos de orden público, esto supone complejas dinámicas administrativas.

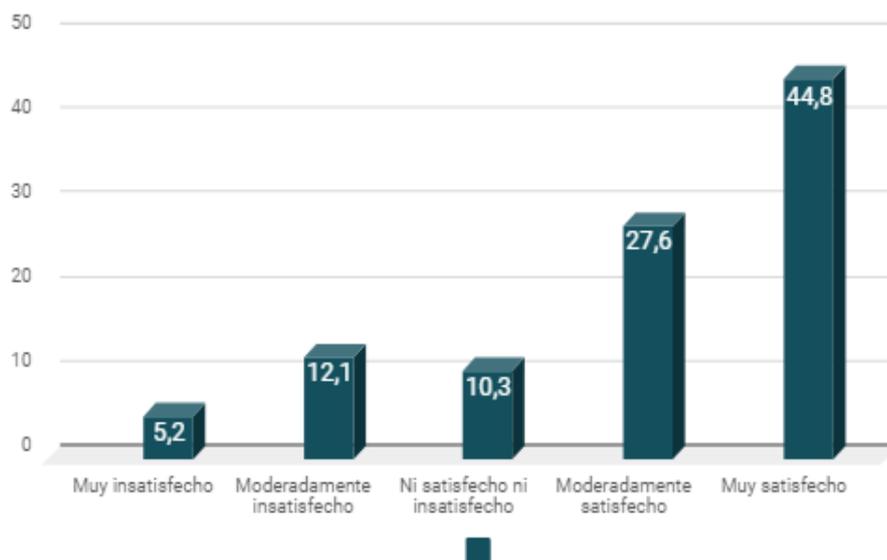


Figura 9. Cómo se gestiona la organización.

Para el caso de *la atención que se le presta a las sugerencias que hacen*; los resultados permiten inferir que el 44,8% de los empleados del Sistema de Bibliotecas evidencian estar muy satisfechos con la consideración que se hace de las sugerencias que ellos realizan para mejorar la organización. El 27,6% muestra estar moderadamente satisfecho, es decir que la mayoría de personas piensa que las sugerencias que aporta, son tenidas en cuenta por los encargados de su gestión.

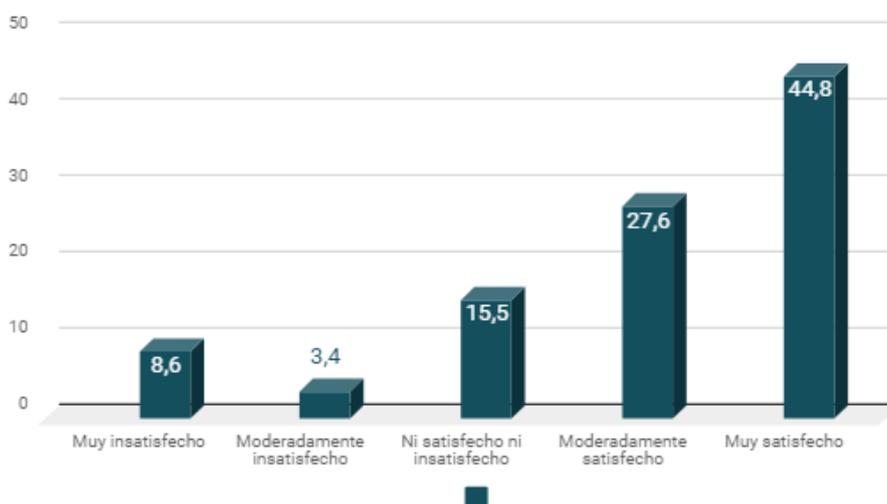


Figura 10. Atención a las sugerencias que se hacen para mejorar.

Ahora bien, cuando se indagó por *su horario de trabajo*; los resultados obtenidos indican que la mayoría de encuestados respondió que está muy satisfecho, un 62,1% de los trabajadores dice estar a gusto con su horario de trabajo. En el Sistema de Bibliotecas, la mayoría de personas trabajan en el mismo horario de oficina.

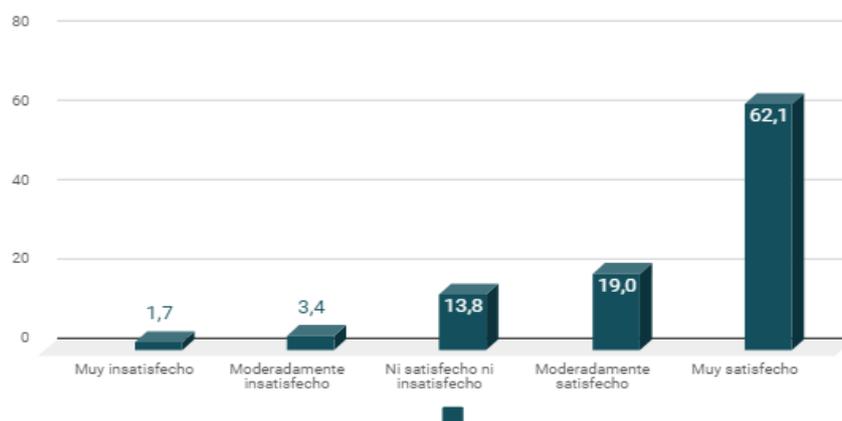


Figura 11. Sobre el horario del trabajo.

En relación a *la variedad de tareas que realizan en el trabajo*; el resultado obtenido demuestra que contestaron uniformemente, siendo el 75,9% el dato que representa a las personas que están muy satisfechas. Cabe anotar igualmente, que en esta pregunta no hubo personas que señalaran las respuestas “moderadamente insatisfechas” o “muy insatisfechas”. Este resultado es coherente con los datos de la figura 6, donde la mayoría de personas se sienten muy satisfechas con la posibilidad de utilizar sus capacidades.

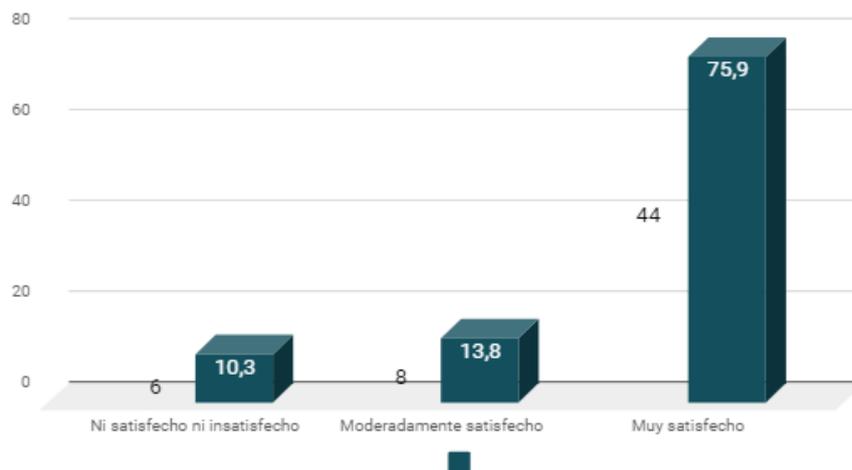


Figura 12. La variedad de tareas que hacen.

Sobre su estabilidad en el empleo, el estudio permite reconocer que las personas que contestaron la encuesta, el 63,8% se sienten muy satisfechas con la estabilidad que tienen en su trabajo, mientras que un 5,2% representa las personas que están muy insatisfechas y también a las que no están insatisfechas ni satisfechas.

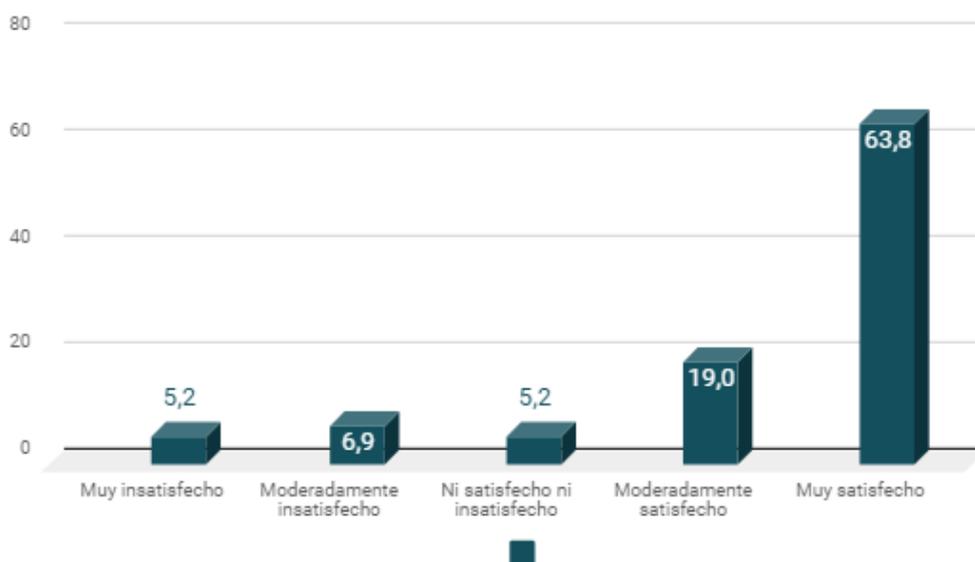


Figura 13. Satisfacción por la estabilidad laboral.

8.2.2. Lo que piensan los colaboradores en cuenta al bienestar psicológico:

Al preguntar sobre *si han podido concentrarse en lo que hacen*, los resultados permiten reconocer que el 24,1% de los empleados no ha podido concentrarse bien en lo que

hace durante su jornada laboral. Esto puede deberse a altos niveles de estrés como lo plantea (Sapolsky, 2008).

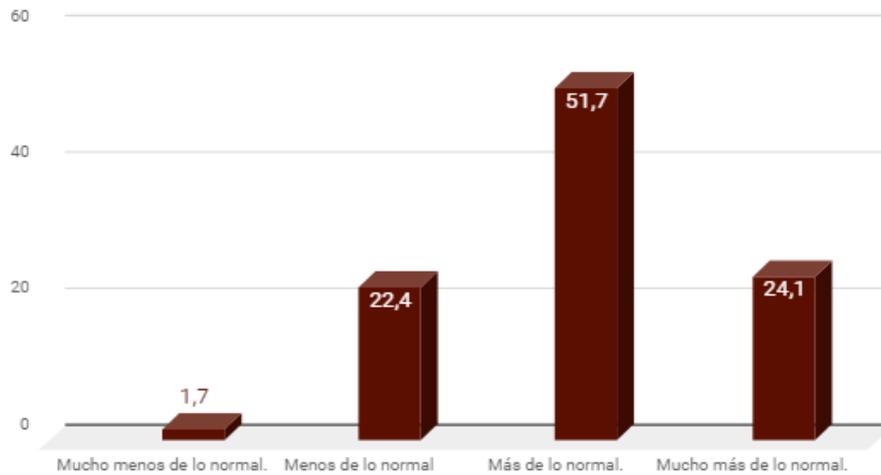


Figura 14. Posibilidad de concentrarse en lo que hacen.

Ahora bien, a la pregunta *acerca de si sus preocupaciones les han hecho perder mucho sueño*; los resultados indican que el mayor porcentaje (39,7%) de empleados señalan que no han perdido una considerable cantidad de sueño debido a preocupaciones laborales. Estos resultados son positivos ya que el dormir adecuadamente está relacionado con un mayor rendimiento en las tareas que se realicen (Sapolsky, 2008).

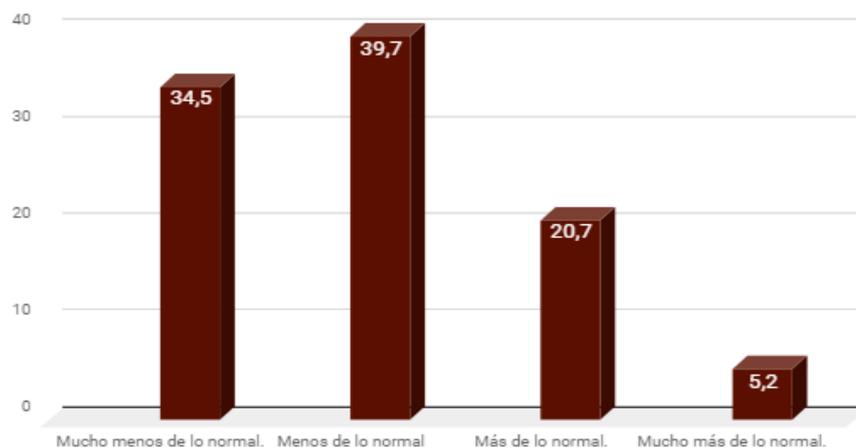


Figura 15. Pérdida de sueño por preocupaciones.

Acerca de si sienten que están jugando un papel útil en la vida; los resultados evidencian que las personas, respondieron significativamente con puntuaciones altas (46,6), indicando que se sienten útiles en su vida, aunque esta pregunta se refiere a la vida en general, es importante considerar que el trabajo forma parte fundamental de la vida de toda persona.

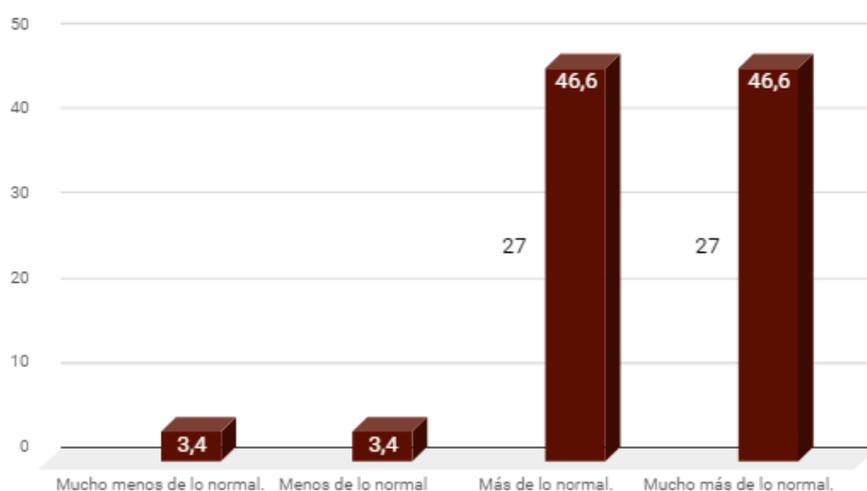


Figura 16. Sensación de ser útiles.

Por otra parte, ante la pregunta *acerca de si se han sentido con la capacidad de tomar decisiones;* los encuestados manifiestan que la toma de decisiones no es una dificultad que resalte en el Sistema de Bibliotecas, ya que un alto porcentaje (53,4%) de empleados considera que es capaz de tomar decisiones, y no sólo eso, sino que ninguno de los empleados encuestados señaló la opción “muchos menos de lo normal”.

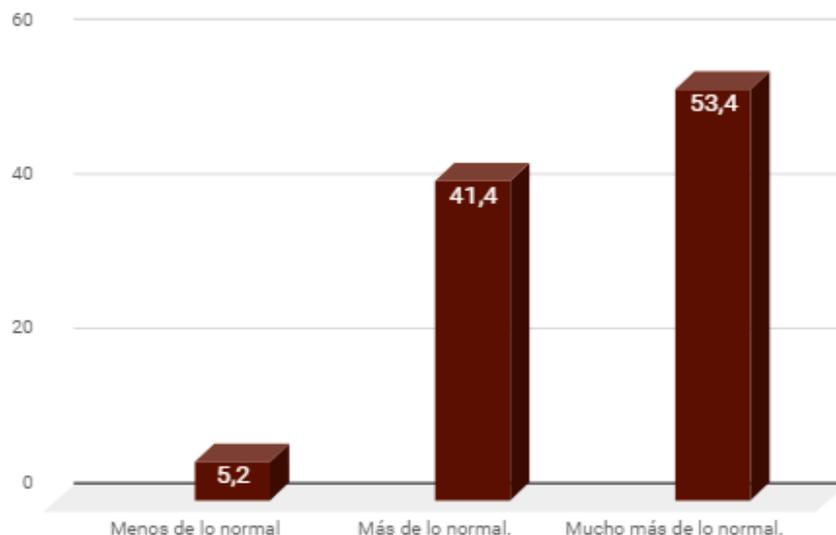


Figura 17. Capacidad de tomar decisiones.

Para el caso *de si se han sentido constantemente agobiados y en tensión*, los encuestados dan a entender que la mayoría de empleados dice estar agobiado en una medida muy leve, sin embargo, el porcentaje que sigue a la mayoría es el resultado de las personas que señalaron estar agobiadas y en tensión más de lo normal. Este resultado debe tenerse muy en cuenta para pensar en la salud de los trabajadores, ya que estados constantes de tensión se relacionan con enfermedades físicas a veces (Sapolsky, 2008).

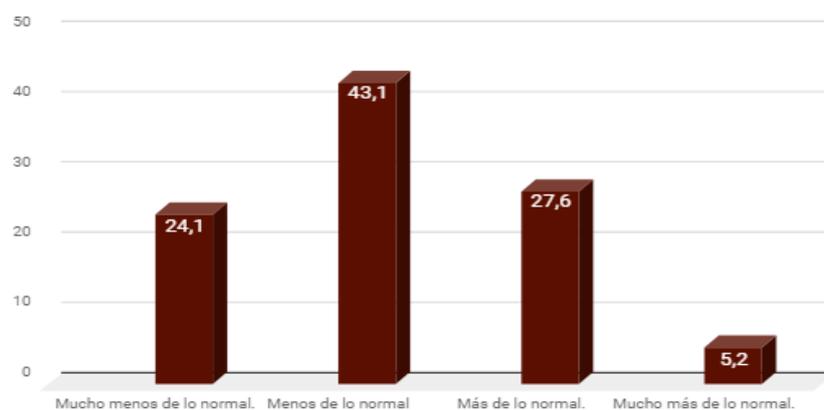


Figura 18. Sensación de agobio o tensión.

Por su parte, ante la pregunta de *si han sentido que pueden superar sus dificultades*;

se entiende que además de sentirse en la capacidad de tomar decisiones, la mayoría de empleados también siente que puede superar sus dificultades. Se evidencia según lo observado hasta el momento, que los empleados se sienten con las capacidades y aptitudes necesarias para hacer frente los obstáculos, sin embargo, su estado emocional podría no ser óptimo.

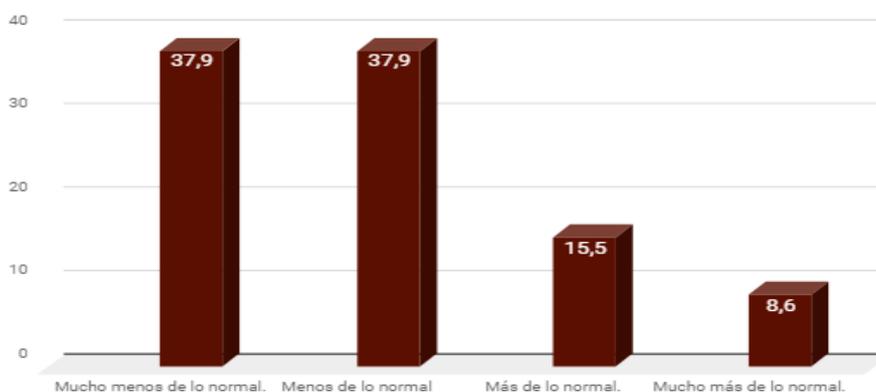


Figura 19. Sensación de poder superar dificultades.

Al analizar *si han sido capaces de disfrutar sus actividades habituales cada día*; los resultados indican que más del 80% de las personas señalan poder disfrutar de las actividades normales de su día a día, esto quiere decir que las personas pueden aprovechar sus actividades tanto en el trabajo como por fuera de éste.

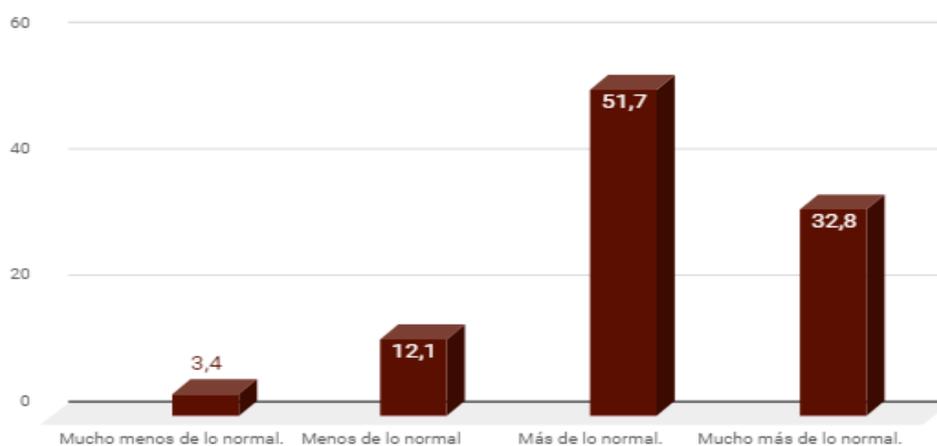


Figura 20. Capacidad de disfrutar actividades habituales.

Para el caso de la pregunta relacionada a *si han sido capaces de hacer frente a sus problemas*; los resultados obtenidos indican que un bajo porcentaje de empleados indicó que al momento de contestar, no se sentía apropiadamente capaz de hacer frente a sus problemas. Estos resultados son coherentes con la información obtenida en la figura 21, en la cual se deduce que la mayoría de persona siente que puede superar sus dificultades.

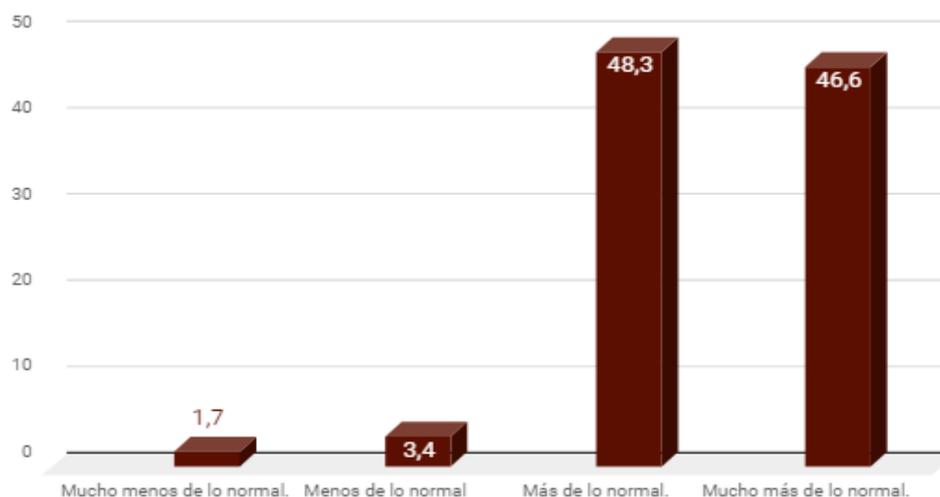


Figura 21. Capacidad de enfrentar los problemas.

Por último, ante la pregunta de *si se han sentido poco felices, deprimidos*, según los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados no se sienten deprimidos o poco felices con respecto a lo que habitualmente sienten. No obstante, se evidencia un significativo 22,4% que sí se siente poco feliz y deprimido, y un 5,2% de manera importante, es decir, que más de un cuarto de los encuestados podría estar presentando dificultades importantes en el trabajo en su vida personal.

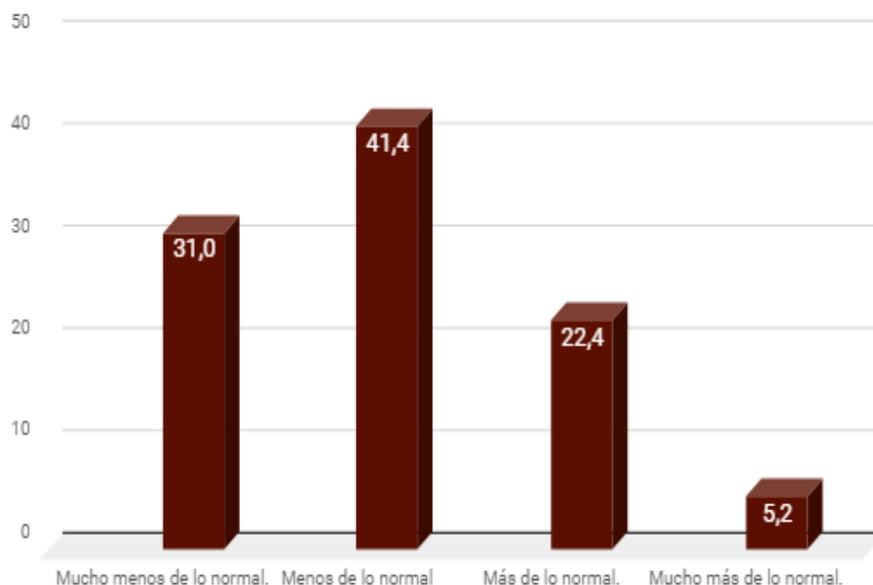


Figura 22. Sensación de infelicidad o depresión.

8.2.3. Lo que piensan los colaboradores en cuenta a compromiso organizacional.

El resultado obtenido para el ítem relacionado a *si experimentan un fuerte sentimiento de pertenencia hacia su organización*; indica que según los resultados obtenidos el 82,8% de las personas entrevistadas no sienten pertenencia profunda hacia la organización, sin embargo, el 5,2% presentan un fuerte sentimiento de pertenencia por la organización.

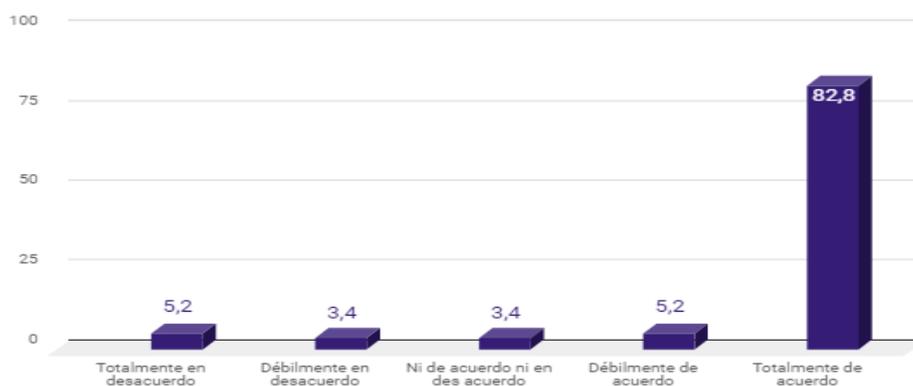


Figura 23. Sensación de pertenencia.

Al preguntar a los encuestados sobre *si no se sienten integrados plenamente en su organización*; los resultados permiten entender que el 72,4% de los empleados entrevistados no se sienten integrados en la organización lo que puede traducirse en poco compromiso organizacional. El 12,1% de los empleados se sienten integrados, sin embargo, es mucho menor.

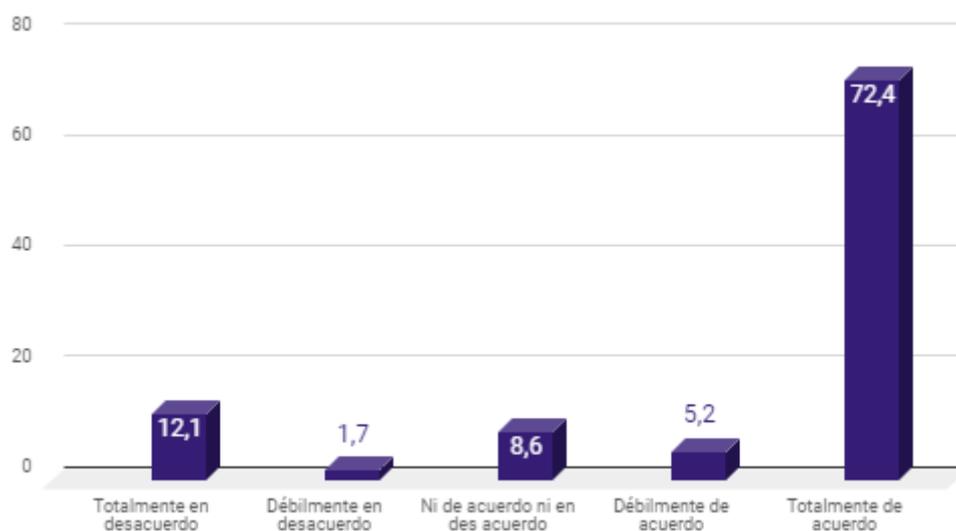


Figura 24. Sensación de integración en la empresa.

Sobre si estarían felices si pasaran el resto de su carrera en esta organización; los resultados muestran que de los resultados obtenidos el 79,3% quieren permanecer en la organización ya que encuentran una estabilidad económica y laboral.

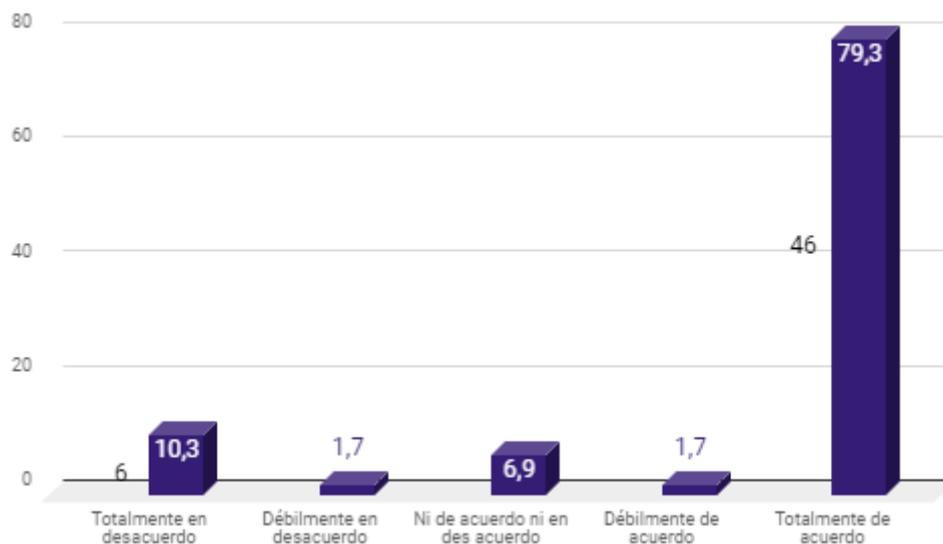


Figura 25. Alegría por laborar el resto de la vida en la empresa.

Con respecto a *si realmente sienten como si los problemas de la organización fueran suyos*; se puede decir que el 51,7% de los empleados sienten los problemas de la organización como si fueran suyos lo que puede afectar el compromiso organizacional y el efectivo cumplimiento de su labor.



Figura 26. Apropiación de los problemas de la empresa.

Sobre si no se sienten ligados emocionalmente a su organización, la figura 27

muestra que el 60,3% no se siente emocionalmente ligado a la organización donde labora aspecto que puede ver afectado el sentido de pertenencia hacia la organización.

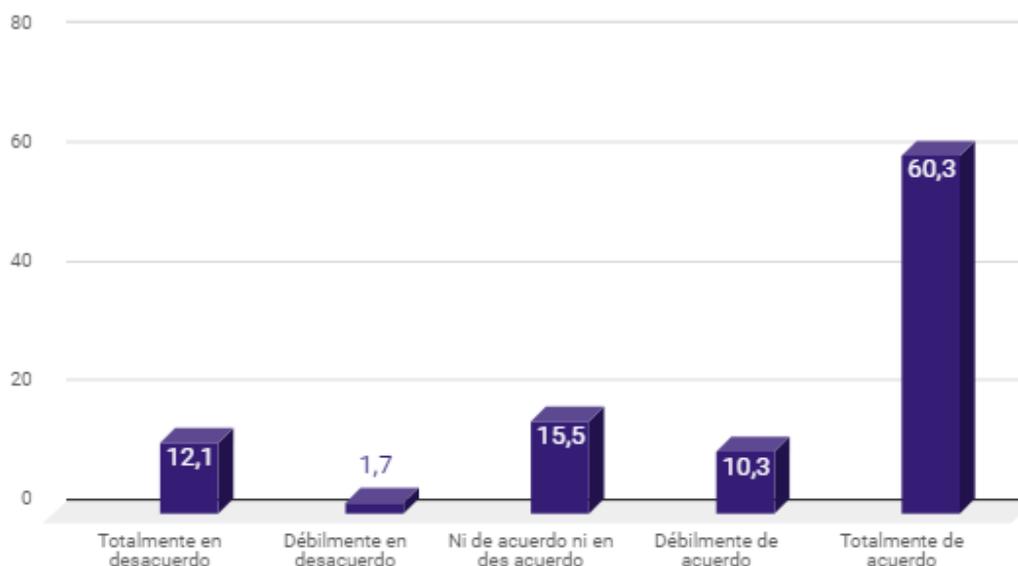


Figura 27. Ausencia de vínculo emocional.

Ahora bien, al hacer la pregunta sobre *si esta organización significa personalmente mucho para ellos*, los resultados evidencian que del total de personas participantes el 87,9% de las personas siente que dicha organización significa mucho para ellos, lo que contribuye al compromiso organizacional. Solamente el 1,7% manifiesta que no significa mucho. En ese orden de ideas, se puede decir que hay un imaginario de identificación con la organización, el cual no necesariamente tiene una relación directa con factores emocionales como se aprecia en la pregunta previa.

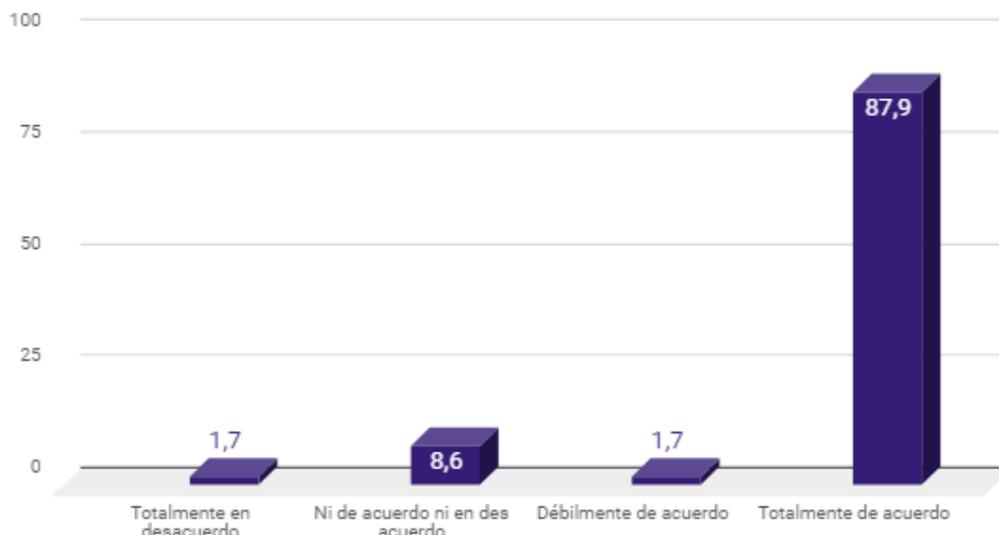


Figura 28. Grado de significatividad de la empresa.

Frente a la pregunta *si sienten como si tuvieran muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de su organización*; solamente el 17,2% siente que no tiene más opciones de trabajo, por ello conservan este, sin embargo, el 46,6% creen que tienen más opciones y permanecen en la organización. Lo que puede entenderse como compromiso organizacional.

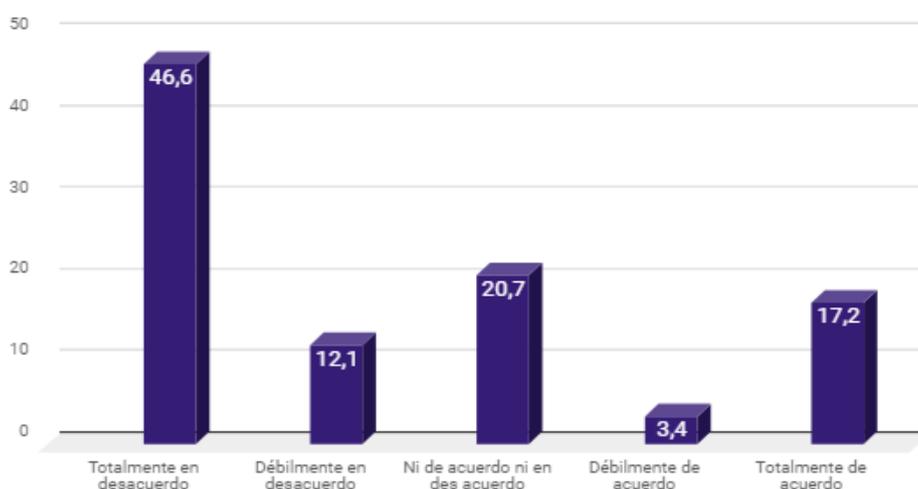


Figura 29. Pocas posibilidades de conseguir otro trabajo.

En el caso de *sí gran parte de su vida se afectaría si decidiera salir de su*

organización en estos momentos, el estudio permite entender que el tener un trabajo estable implica un compromiso para con la organización, por ende, el 43,1% de los empleados sienten que si salen de la organización afectaría su vida

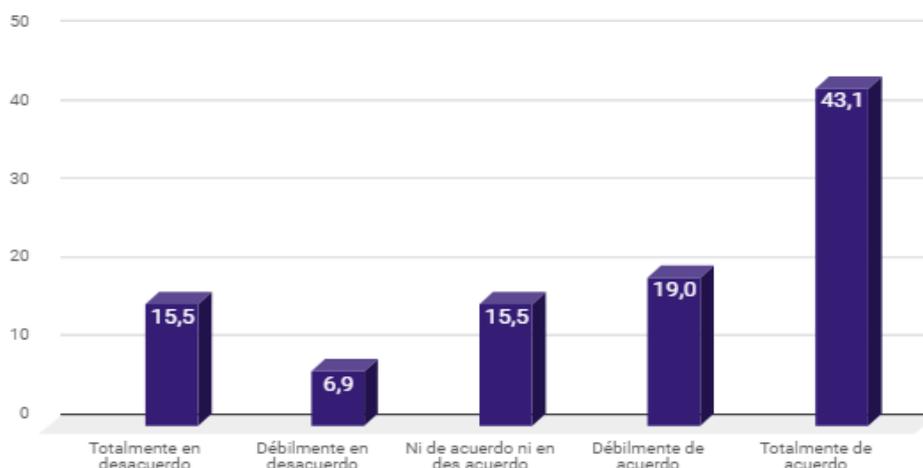


Figura 30. Afectación por abandono del trabajo.

En cuanto a *si sería muy duro para ellos dejar esta organización, inclusive si lo quisieran*, el 62,1% de los empleados de la organización sienten que si en algún momento deciden y/o deben dejar dicho trabajo se sentirían mal.

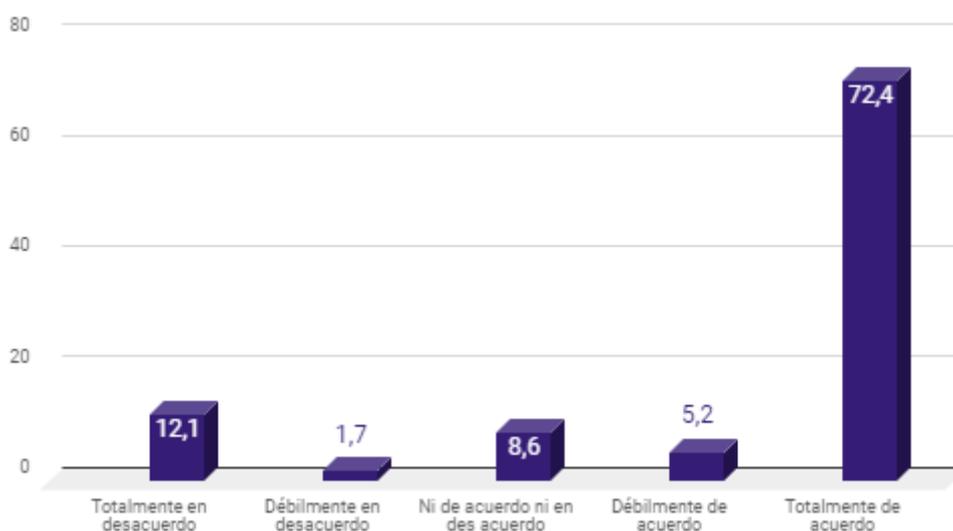


Figura 31. Dificultad para dejar la organización.

Para el caso de *si permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo*, de las respuestas obtenidas con el personal de la organización para el 65,5% contar con un trabajo es una necesidad básica. Sin embargo, transgrede a un deseo de tener dicho empleo.

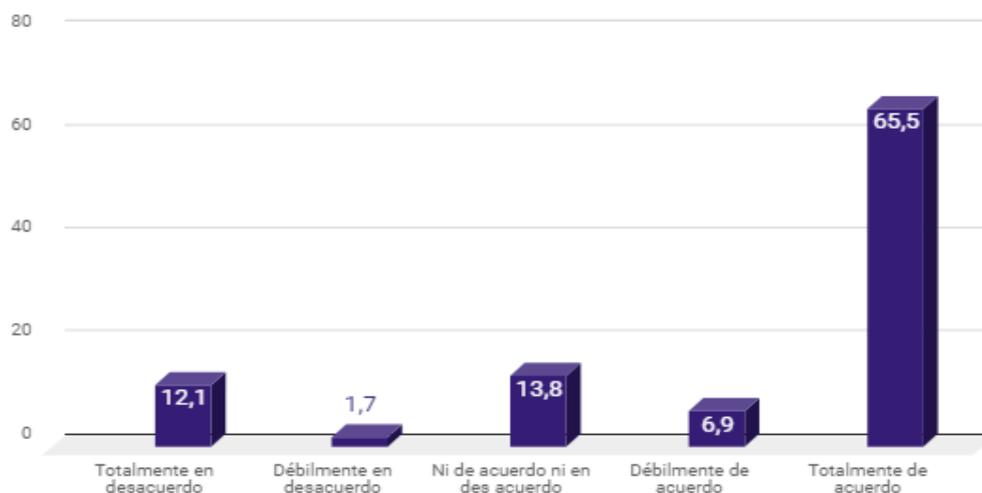


Figura 32. Permanencia por necesidad y deseo.

En la figura 33, relacionada a *si se sentirían culpables si dejaran su organización ahora*, se obtuvo que el 36,2% del personal asevera que no se sentiría culpable por dejar ahora la organización, frente a un 25,9% que se sentiría culpable de hacerlo.

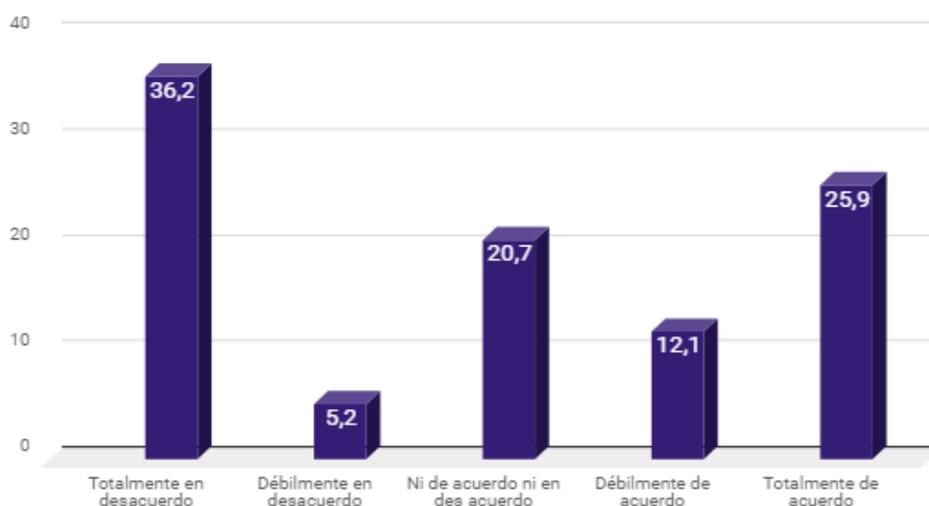


Figura 33. Culpabilidad si renunciaran.

Por otra parte a la pregunta de *si sienten que no estaría bien dejar su organización ahora, aunque fuera por su propio beneficio*, hay un consenso en estos resultados pues se denota una igualdad en las respuestas. El 34,5% sienten que no deben dejar su organización, el 20,7% siente que pueden dejar la organización si es para beneficio propio y un 25,9% no se inclina hacia ninguno en estos momentos. Sin embargo, se puede deducir que la mayoría de las personas sienten un compromiso para con la organización.

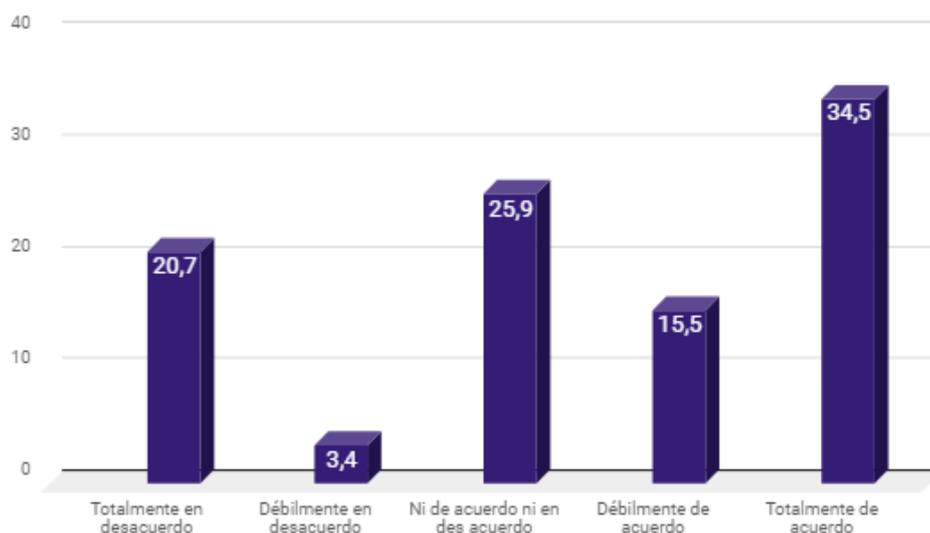


Figura 34. Juicio sobre dejar la organización.

Frente a la pregunta de *si están en deuda con la organización*, según los resultados y aunque no es más del 50% de las personas participantes, la mayoría de empleados, es decir, un 46,6% están en deuda con la organización.

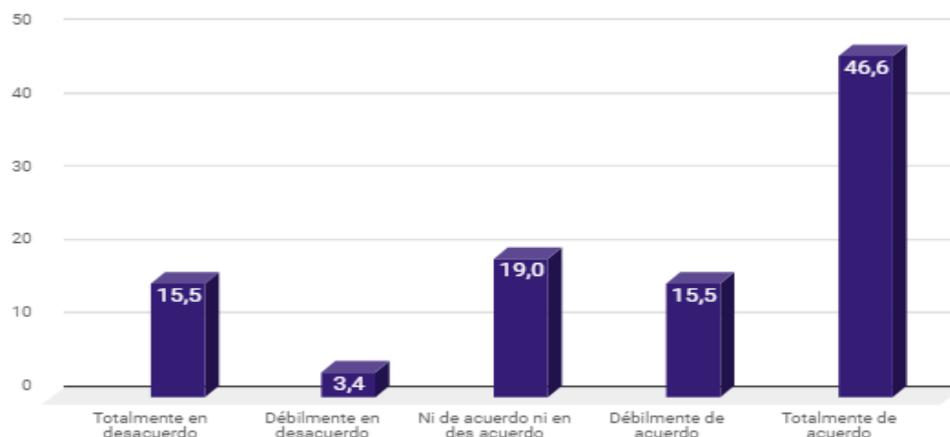


Figura 35. Deuda con la organización.

Ahora bien, al pregunta sobre *si esta organización merece su lealtad*, el 72,4% de los empleados participantes consideran que la organización merece lealtad por lo que puede significar para ellos el trabajo, el espacio y todos aquellos factores que se ven enriquecidos en este lugar.

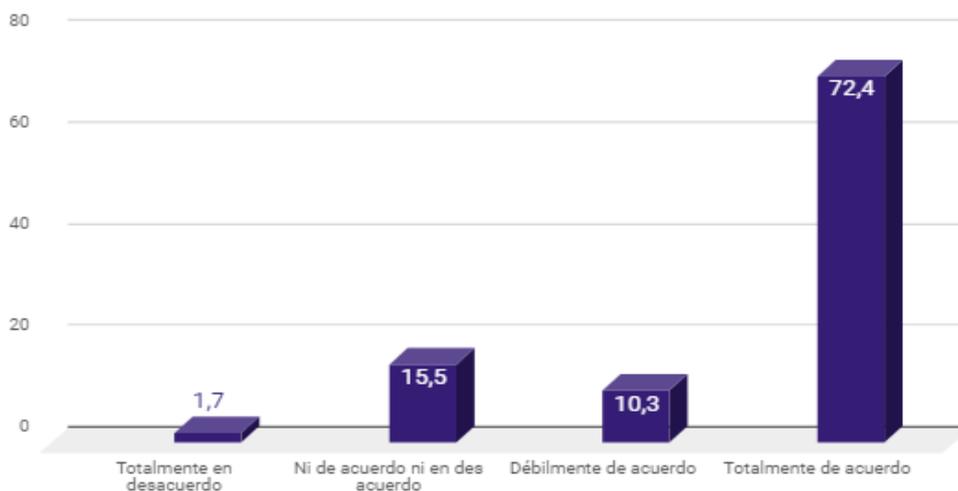


Figura 36. Lealtad hacia la organización.

Por último, a la pregunta *sobre no abandonar su organización en estos momentos porque tienen un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella*, las respuestas evidencian que hay presencia de pensamientos frente a la obligación de

permanecer en la organización por las personas presentes allí. De manera positiva el 29,3% de los empleados consideran que no hay ninguna obligación frente a un 22,4% que considera que deben permanecer en este lugar, además, un 17,2% débilmente consideran que deben permanecer allí también. El 25,9% no está ni a favor ni en contra.

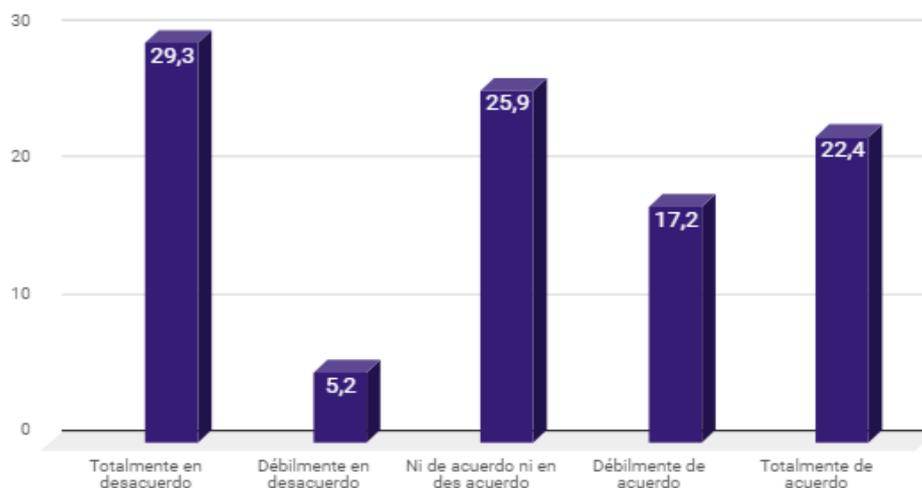


Figura 37. Obligación para con los compañeros.

8.2.4. Aspectos demográficos de los participantes

En cuanto a la *Edad de los empleados*, se observa que el rango de edad de los empleados no supera los 62 años y tampoco es inferior a 23, lo cual indica que hay empleados de edades muy distintas, esto podría significar grandes retos para entender y mejorar las condiciones de trabajo. Las dos edades que más se presentan son 28 y 48 años cada una con 5 personas que tienen esa edad.

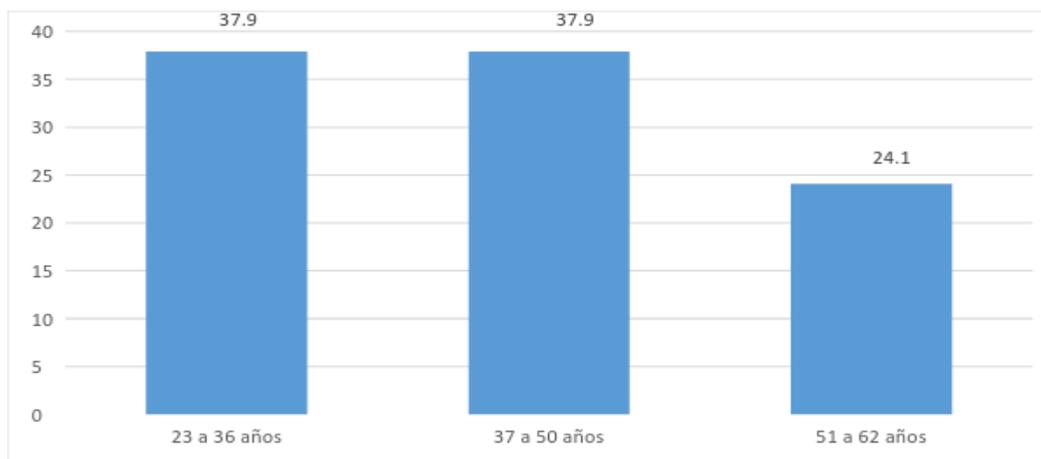


Figura 38. Edad.

En el caso de los *datos por sexo* la mayoría de empleados está compuesta por mujeres, superando a los hombres en un 10,3%

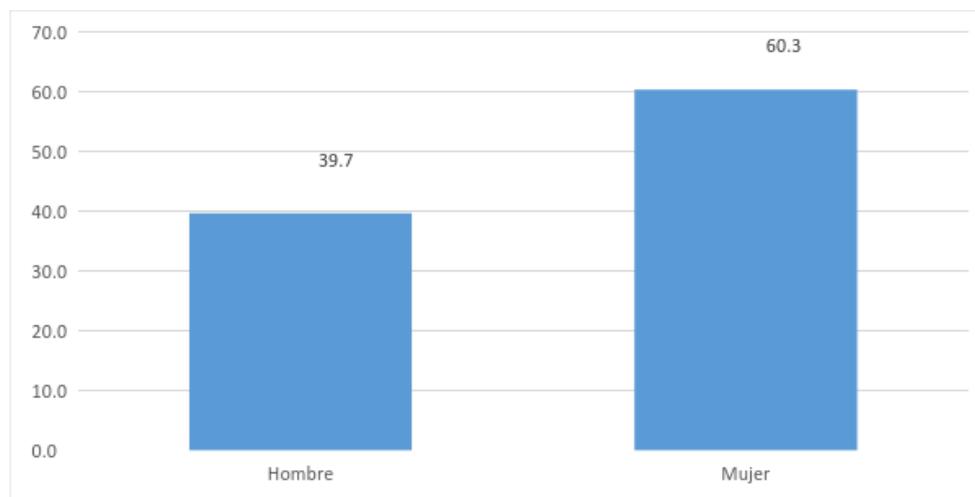


Figura 39. Sexo de los empleados.

En el factor de *nivel de formación*, los empleados del Sistema de Bibliotecas, todos cuentan con estudios superiores, además, el porcentaje de personas con posgrado supera a un cuarto de la población (27,6%), lo mismo sucede con los trabajadores con pregrado (32,8%). Estos datos son importantes ya que la literatura académica ha demostrado de las personas con una alta formación académica, buscan puestos de trabajo donde puedan poner en práctica sus capacidades, mientras que el dinero no es un incentivo de primer orden para ellos. Como se observa en la figura 6, la mayoría de empleados se sienten satisfechos con la posibilidad de

poner en práctica sus habilidades.

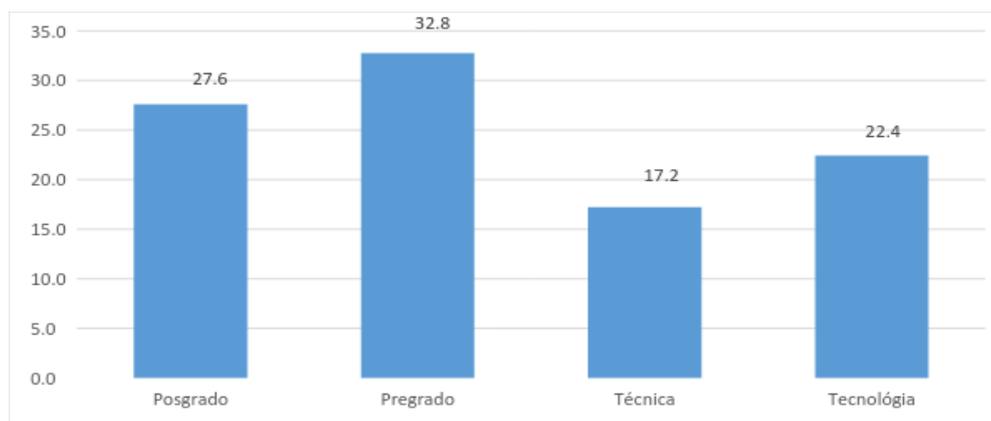


Figura 40. Nivel de formación.

Para el caso del *tipo de contrato*, se evidencia que más de la mitad de las personas (53,4%) tienen un tipo de contrato provisional, esta clase de contrato se caracteriza, como su nombre lo indica, por ser un trabajo estable en tanto no aparezca otra persona que por diversas características sea más idóneo para el puesto. El 17,2 son empleados de carrera administrativa, este tipo de contrato es el que ofrece las mejores prestaciones de entre todos y el que también ofrece mayor estabilidad laboral. Estos datos son relevantes debido a que los tipos de contrato no están relacionados con el nivel de formación o el cargo que ocupan los empleados, es decir, que la percepción puede ser muy diversa, siendo algunas veces negativa, en cuanto a las ventajas y desventajas que tienen entre compañeros de trabajo que comparten condiciones muy similares de demandas laborales.

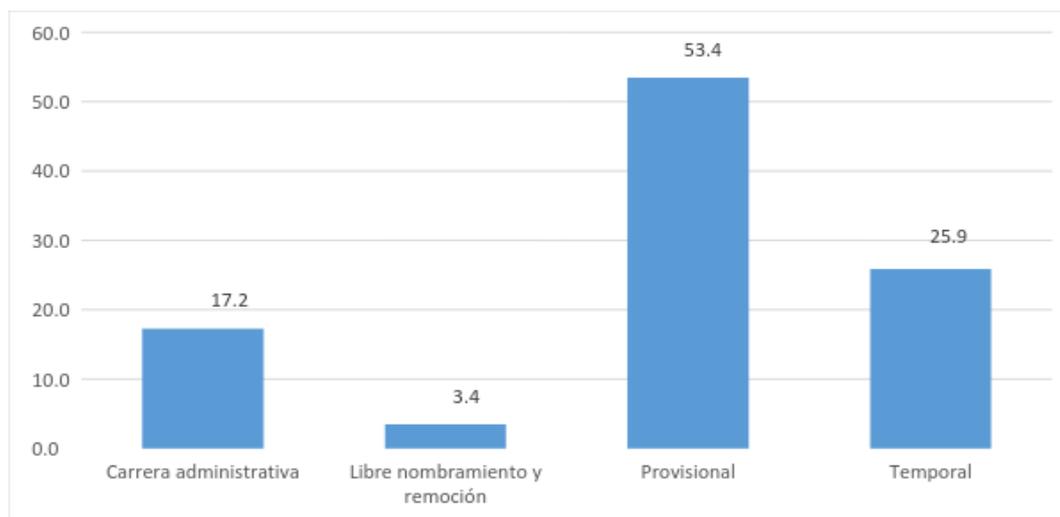


Figura 41. Tipo de contrato.

8.3. Resultados de las correlaciones del estudio

8.3.1. Resultados obtenidos según las hipótesis en estudio

H 1. La variable satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional.

Tabla 3.
Satisfacción y Compromiso.

		EGSLPROMEDIO	COPROMEDIO
EGSLPROMEDIO	Correlación de Pearson	1	,518**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	58	58
COPROMEDIO	Correlación de Pearson	,518**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	58	58

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

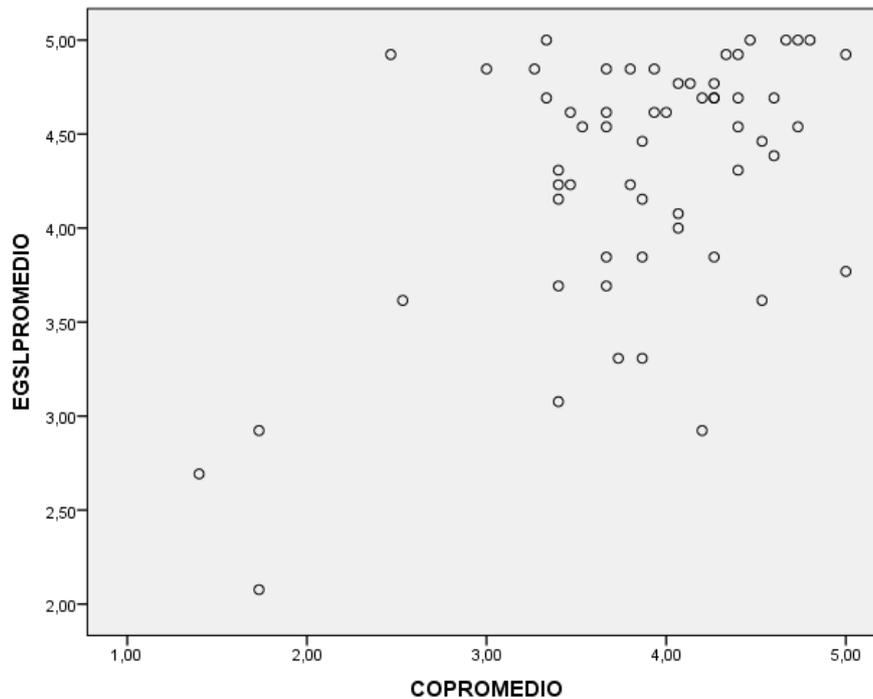


Figura 42. Correlación entre satisfacción y compromiso.

Los resultados evidencian que existe una correlación media entre las variables de Satisfacción laboral y Compromiso organizacional, es decir, mientras más satisfacción haya, mayor será el grado de compromiso que tengan los empleados con la empresa. Según lo anterior, se puede concluir que la hipótesis 1 se cumple, ya que la satisfacción laboral se relaciona con la variable dependiente (compromiso).

Por tanto, todo apunta a que los empleados decidirán comprometerse con la organización si se encuentran contentos en la misma. En este sentido, conviene que los trabajadores estén satisfechos en su puesto para que decidan implicarse en la institución.

Fuera de esto, el interés por la satisfacción laboral ha crecido en los últimos años y ha sido objeto de estudio y han surgido recientemente una cantidad de investigaciones al respecto, las cuales se detienen a analizar las causas y los antecedentes que causan dicha satisfacción laboral en los contextos específicos. Esto reside posiblemente en su capacidad

para predecir el porqué de la permanencia en el trabajo y así mismo la productividad laboral.

Locke (1976) plantea que debemos entender la satisfacción laboral como un estado emocional el cual resulta ser positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias que se crean a partir de las actividades laborales de cada persona. Otras definiciones hablan de la satisfacción laboral como una orientación afectiva y positiva hacia el empleo y al mismo lugar de trabajo.

Finalmente, se podría decir que el eje fundamental se encuentra en estudiar las actitudes que existen hacia el trabajo en conjunto con el compromiso organizacional. Es decir, la satisfacción laboral resulta ser una variable actitudinal que pudiera afectar el compromiso organizacional, a su vez, ésta se encuentra vinculada de manera directa con otras variables psicológicas tales como bienestar psicológico y satisfacción con la vida.

H2. El “bienestar” es la variable que mayoritariamente se relaciona con el “compromiso organizacional”.

Tabla 4
Bienestar y Compromiso.

		GHQ12PROMEDIO	COPROMEDIO
GHQ12PROMEDIO	Correlación de Pearson	1	-,037
	Sig. (bilateral)		,781
	N	58	58
COPROMEDIO	Correlación de Pearson	-,037	1
	Sig. (bilateral)	,781	
	N	58	58

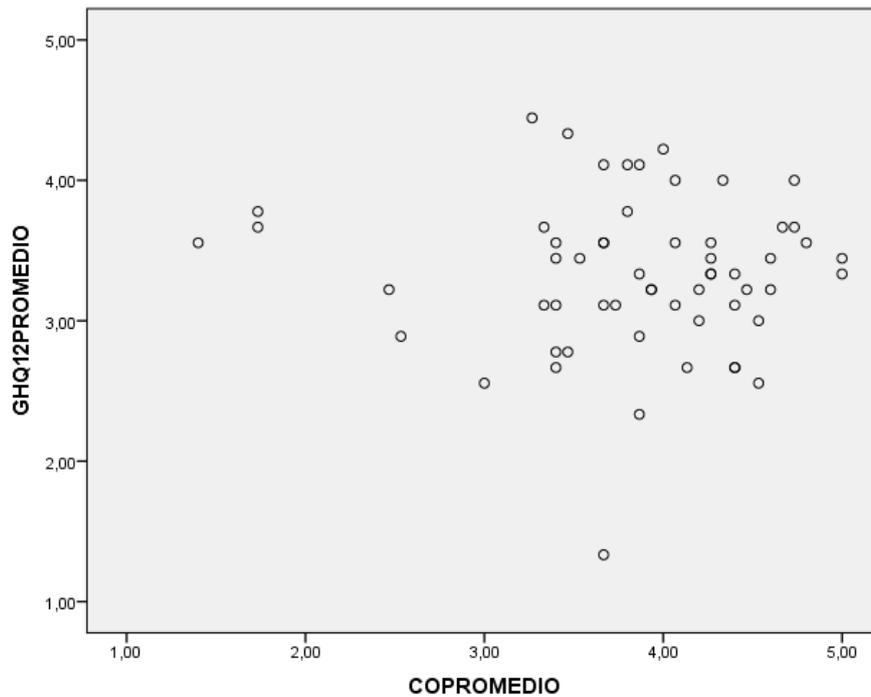


Figura 43. Correlación entre bienestar y compromiso.

Se encuentra que no existe una correlación significativa entre Bienestar psicológico y Compromiso organizacional, es decir. Por lo anterior, se puede deducir que la hipótesis 2 no se cumple.

H 3. La “satisfacción Extrínseca” se correlaciona negativamente con el factor de “Anhedonia y disfunción social” de la escala de bienestar psicológico.

Tabla 5.
Satisfacción extrínseca y anhedonia y depresión.

		SFEPROMEDIO	ADSPROMEDIO
SFEPROMEDIO	Correlación de Pearson	1	,285*
	Sig. (bilateral)		0,03
	N	58	58
ADSPROMEDIO	Correlación de Pearson	,285*	1
	Sig. (bilateral)	0,03	
	N	58	58

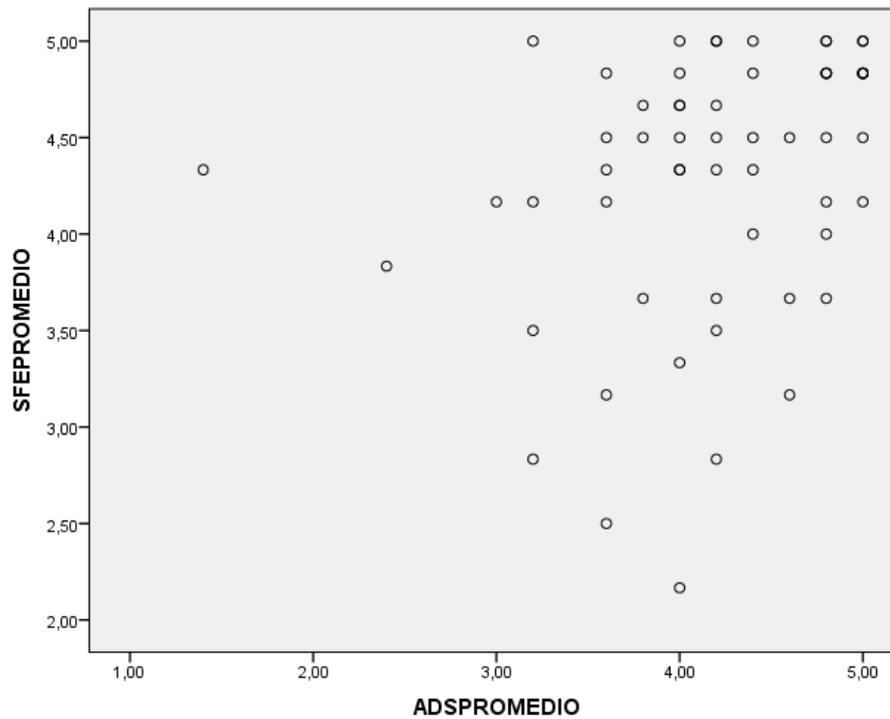


Figura 44. Correlación entre satisfacción extrínseca y anhedonia y depresión.

Se encuentra que no existe una correlación entre SFE y ADS significativa. Además, la débil correlación entre estas dos variables, es de carácter positivo. Por lo tanto, es claro que la hipótesis 3 del estudio, no se cumple, es decir, no hay una correlación entre la satisfacción extrínseca de los trabajadores con la anhedonia y la disfunción social.

H 4. Las variables de “Satisfacción intrínseca” y “Compromiso afectivo” presentan una correlación positiva.

Tabla 6.
Satisfacción extrínseca y compromiso afectivo.

		SFIPROMEDIO	CAPROMEDIO
SFIPROMEDIO	Correlación de Pearson	1	,579**
	Sig. (bilateral)		0
	N	58	58
CAPROMEDIO	Correlación de Pearson	,579**	1
	Sig. (bilateral)	0	
	N	58	58

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

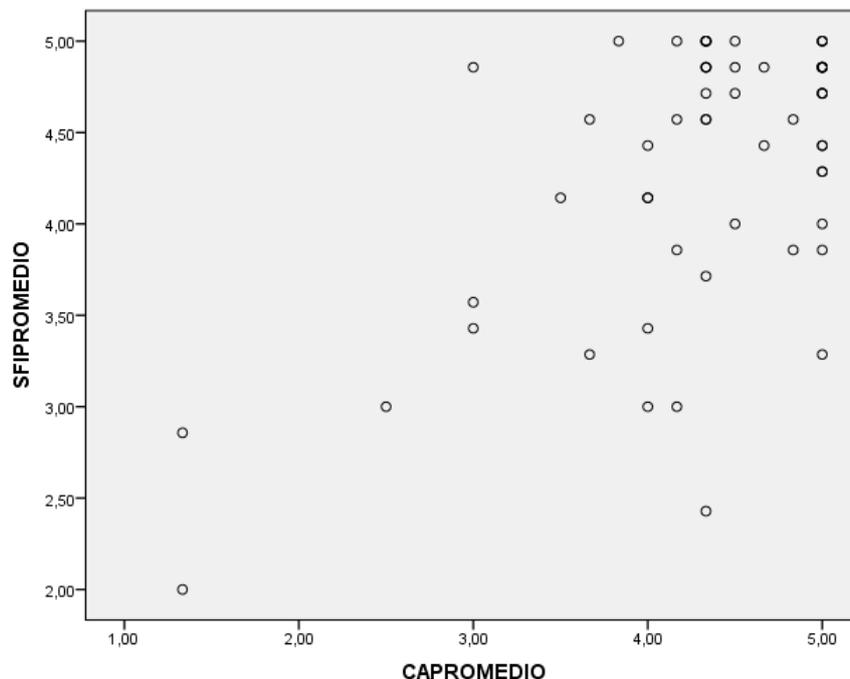


Figura 45. Correlación entre satisfacción extrínseca y compromiso afectivo.

Existe una correlación positiva significativa entre las variables SFI y CA, es decir que a mayor satisfacción intrínseca de los empleados del Sistema de Bibliotecas, mayor es su compromiso de tipo afectivo. Esto corrobora la hipótesis 4 planteada anteriormente.

H 5. Entre más años tienen los empleados del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, mayor es su compromiso Organizacional.

Tabla 7.
Edad y Compromiso.

		EdadRango	COPROMEDIO
EdadRango	Coefficiente de correlación	1	0,077
	Sig. (bilateral)	.	0,448
Tau_b de Kendall	N	58	58
	COPROMEDIO		
COPROMEDIO	Coefficiente de correlación	0,077	1
	Sig. (bilateral)	0,448	.
	N	58	58

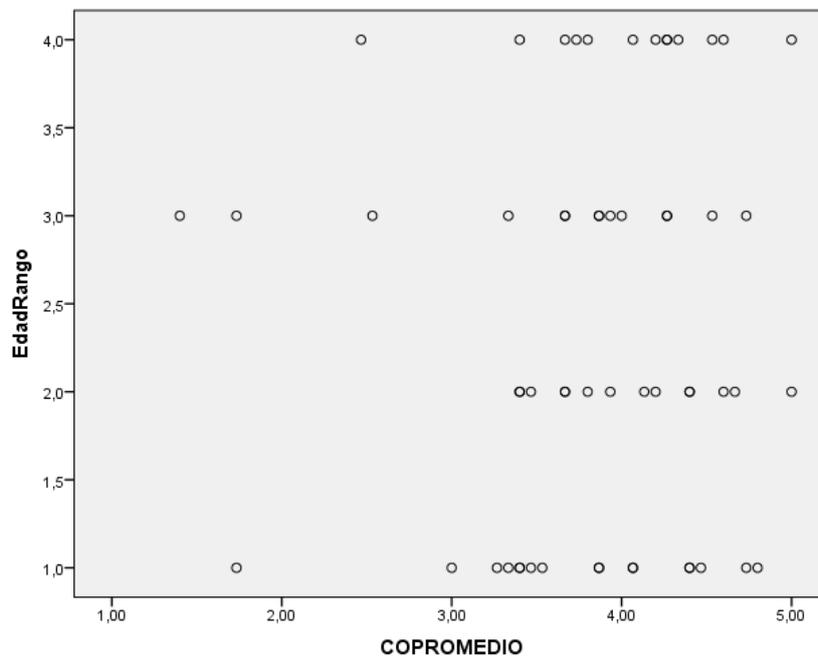


Figura 46. Correlación entre edad y compromiso.

Se evidencia que las variables de Edad y Co no presentan una correlación ni positiva ni negativa, esto indicaría que la edad de los empleados del Sistema de bibliotecas no influye en el nivel de compromiso organizacional de los mismos. Por lo tanto, la hipótesis 5 no se cumple.

9. Discusión del estudio

Con relación a las hipótesis del presente estudio, los resultados muestran que la correlación entre bienestar psicológico y el compromiso organizacional es baja ($r = -.037$, $p = 0,05$), mientras que la relación entre satisfacción laboral y el compromiso sí hay una correlación positiva significativa ($r = .518$, $p = .01$). Ésta última es la correlación más significativa encontrada. Así, se puede concluir que de las dos variables de control, sólo la satisfacción laboral predice el compromiso organizacional y a su vez, presenta una correlación significativa con el compromiso organizacional.

Los resultados del estudio evidencian que las variables con mayores niveles de correlación, son precisamente las que teóricamente tienen mayores semejanzas y tratan más específicamente sobre el fenómeno laboral, similares resultados se han hallado en Mañas et al. (2007). Esto podría estar relacionado con que, si bien, lo laboral afecta a la vida en general de una persona, su repercusión es claramente más importante dentro del ambiente laboral como tal.

Otros estudios indican que el bienestar psicológico sí tiene una correlación significativa con el compromiso organizacional, por ejemplo, en Mañas et al., (2007) los resultados indicaron que las tres variables predictivas del estudio, el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida sí pronostican el compromiso organizacional de los empleados. Resultados similares hallaron Jain, Giga, y Cooper (2009), en un estudio realizado en el norte de la India, en el cual se halló que el bienestar se correlaciona positivamente con el compromiso de tipo afectivo y negativamente con el compromiso de tipo condicional, es decir, que los empleados se comprometían por su locus de control interno, y no coaccionados por asuntos que estuvieran fuera de su voluntad o deseo.

Como se observa en la figura 3, el reconocimiento que reciben los empleados fue

percibido por estos como considerablemente positivo, sin embargo, hay un 20,7% que no se siente satisfecha, incrementar o mejorar el reconocimiento podría incrementar el compromiso organizacional ya que como lo exponen Mathieu y Zajac (1990) la formación del compromiso psicológico, depende del intercambio positivo o negativo que mantiene el empleado con la organización, puesto que la persona espera recibir determinadas recompensas psicológicas como obtener nuevos conocimientos y reconocimiento de su grupo de trabajo.

De igual manera, el reconocimiento, si bien no necesariamente incrementa la satisfacción de los empleados, mejorar su aplicación podría contribuir a disminuir la insatisfacción ya que tal como lo plantea Herzberg (1966) el factor satisfacción- no satisfacción, lo integran los elementos intrínsecos de la persona, como el éxito, el reconocimiento, la responsabilidad, la promoción y el trabajo en sí mismo.

El reconocimiento también es un factor importante para la satisfacción de una persona, puesto que se relaciona con la necesidad de crecimiento que según Alderfer en su teoría de la motivación, se refiere a cuando la persona logra sus objetivos en la vida y logra un reconocimiento por ello.

La gran mayoría de personas (94,8%) del sistema de bibliotecas, se sienten satisfechas o muy satisfechas en cuanto a las responsabilidades que tienen en su trabajo, esto concuerda con los resultados de la satisfacción general de los empleados que participaron en el estudio. Las responsabilidades o tareas a realizar según Robbins (1998) y Hackman y Oldham (2005) están estrechamente relacionadas con la satisfacción de las personas que pertenecen a una organización, además es fundamental que las personas, así como se evidencia en los empleados del sistema de bibliotecas, perciban un equilibrio entre lo que pueden realizar, coordinar y lo que la organización les solicita.

Otra variable relacionada con las tareas que se le asignan a una persona en el lugar

donde labora, es el compromiso organizacional también se vería afectado, según Locke (1984), por diversas variables entre las que se encuentra las responsabilidades o tareas a realizar, los compañeros.

En cuanto a la satisfacción laboral también se encuentra el hecho de que los empleados puedan utilizar sus capacidades en el trabajo, En el caso de los encuestados, la mayoría (63,8%) está satisfecho con la posibilidad de poner en práctica sus habilidades. Este resultado contribuye de manera importante con la satisfacción general que finalmente, según, Freedman (1978), contribuye a un mejor desempeño en el trabajo. Kalleberg (1977), también plantea que empleados satisfechos presentan óptimos resultados en el trabajo y se comportan según las políticas de la empresa. Cabe anotar que Locke (1984), propone que la satisfacción laboral también se relaciona con una mayor implicación en el puesto de trabajo.

Robbins (1998) plantea que una demanda laboral que desborde las capacidades de la persona o que esté muy por debajo de las posibilidades de la persona, podría llevar a estados de frustración o estrés perniciosos para el sujeto y la organización.

Otra variable relacionada con la posibilidad de poner en práctica las habilidades es la de Ryff y Keyes (1995), ya que ellos proponen que el bienestar consta de seis elementos: autoaceptación, relaciones positivas con otros, la autonomía, el dominio del medio ambiente, el propósito en la vida y crecimiento. De igual manera el factor de “crecimiento” se relaciona con la posibilidad de promocionar que tienen los empleados, y a este respecto, un 69% de los encuestados respondieron que estaban entre moderadamente y muy satisfechos (figura 8).

La mayoría de personas (63,8%) también indicó estar satisfecho con la estabilidad que tienen en la organización, esto es importante si se tiene en cuenta que según Betanzos y Paz (2007) el compromiso organizacional se relaciona con la estabilidad laboral, representada por las prestaciones, posibilidad de jubilación, beneficios sociales y garantiza cubrir necesidades tanto materiales como psicológicas (reconocimiento, desarrollo de habilidades, socialización,

estatus), beneficiando a las familias y la economía del país.

Además de puntuar alto en las posibilidades de utilizar sus habilidades (Figura 6), las personas, también respondieron significativamente con puntuaciones altas (46,6), indicando que se sienten útiles en su vida, lo cual también se relaciona con el bienestar propuesto por Keyes et al. (2002), quienes plantean un componente denominado “propósito en la vida” que consta de la autonomía y de las posibilidades que tiene una persona de alcanzar metas propias.

Además se conseguir las metas que se proponen, las personas, desde una perspectiva hedonista, necesitan disfrutar y sentir placer con las actividades que realicen, como lo indica Romero et al. (2009), para considerar que una persona cuenta con bienestar psicológico es fundamental que la propia persona obtenga un resultado positivo de la evaluación que hace de su vida en términos de placer y displacer. Con respecto a esta característica del bienestar, el 80% de los empleados indicaron que pueden disfrutar de sus actividades habituales.

El enfoque de bienestar desde una perspectiva hedónica se centra en el placer y la felicidad y el modelo más prominente es el conocido como bienestar subjetivo tratado por Watson, Clark, Weber, Assenheimer, Strauss y McCormick (1995) con un modelo tripartito que consiste en la satisfacción con la vida, la ausencia de afecto negativo y la presencia de afecto positivo .

Para algunos autores como González, Montoya y Bernabéu (2003), el bienestar psicológico tiene relación con la concepción que tiene un individuo sobre sí mismo y el mundo en un momento determinado de la vida, y como lo manifiestan los encuestados del estudio la evaluación positiva que realizaron, la hicieron según las indicaciones de la encuesta (anexo 2), teniendo en cuenta las últimas semanas antes de responder el cuestionario.

Cáceres (2000) El concepto de compromiso organizacional se basa también en la aceptación de las metas de la misma organización, Se denota un compromiso organizacional

fuerte por parte de los colaboradores del sistema de bibliotecas hacia esta, ya que se gesta un vínculo entre empresa y empleado, además, la disposición a realizar esfuerzos en pro de ésta dentro de una práctica constante.

Así como lo manifiesta Newstrom (2000) los resultados denotan que hay una identificación con los valores internos, además, de hacer parte de ella. En la figura 29 el 46,6% desea permanecer allí aun teniendo la oportunidad de otro empleo, así mismo, el tiempo que llevan allí es un factor que denotara mucho más compromiso pues sienten que deben lealtad a ella y que el trabajo es un factor fundamental en la vida de los seres humanos, a esto el 43,1% manifiesta que si dejaran su trabajo los afectaría.

También, en la figura 30, bajo los resultados, se puede evidenciar que el 62,1% de los empleados si se fueran de la organización se sentirían mal. Como lo manifiestan Meyer y Allen (1991) definieron el compromiso como un estado psicológico que caracteriza la relación existente entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla.

En la figura 32 el 65,5%, tiene este empleo más por deseo que por necesidad, lo que denota El compromiso afectivo donde Meyer y Allen (1991) lo definen como los lazos emocionales que las personas establecen con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades especialmente las psicológicas y expectativas; por consiguiente, los colaboradores disfrutan de su permanencia en la organización.

Por último, para Álvarez (1992), el compromiso es un concepto que habla de la buena relación y disposición hacia la organización, el empleo y la buena voluntad, es decir, el sentido de lealtad para con la organización. El 72,4% considera que la organización merece lealtad por lo que significa para ellos el trabajo.

10. Conclusiones

Cabe destacar la importancia que tiene dentro del ámbito laboral, el compromiso de los empleados que hacen parte de una organización administrada bajo lineamientos de carácter público, puesto que las personas comprometidas tienen a presentar altos estándares de eficiencia y eficacia. De igual manera, la relevancia que tiene considerar a los empleados como agentes activos de la organización permite fomentar la implicación de las personas en los procesos que constituyen la razón de ser de toda entidad prestadora de servicios pública o privada.

Para mejorar constante y adecuadamente las condiciones laborales que permitan un mayor compromiso laboral, es imprescindible considerar las generalidades y especialmente las particularidades de todos los miembros de la organización, esto con el fin de impactar eficazmente el estado emocional, conductual y perceptivo de las personas, ya que si toda intervención se dirige exclusivamente a cambiar los fenómenos a un orden macro, es altamente probable que los recursos resulten desaprovechados debido a que no tienen el efecto que se buscaba, siendo que la situación no mejore o en algunas ocasiones empeorar el estado de los empleados y de la organización (Salvador, 2005). Esto es bastante pertinente que se tenga en cuenta ya que es coherente con los resultados encontrados de la hipótesis 3 del estudio, las cuales indican que no existe relación entre la satisfacción extrínseca, es decir, lo felices o cómodos que están los trabajadores gracias a condiciones externas como el salario, su espacio de trabajo, y la ausencia de placer o disfrute.

Otro de los factores que evidenció este estudio, es que aunque hay diversos elementos implicados en el compromiso organizacional de los empleados, en el caso de la biblioteca donde se llevó a cabo la investigación, los trabajadores no muestran mayor compromiso a medida que pasan más tiempo laborando allí, el factor antigüedad, a diferencia de lo

planteado por Newstrom (2000) no es relevante para considerar el compromiso de las personas.

Como lo indican los resultados de este estudio, la satisfacción se relaciona notablemente de manera positiva con el compromiso organizacional (figura 42), es así como para las empresas de hoy en día, se hace imprescindible idear y ejecutar planes bien estructurados con el propósito de proveer satisfacción a sus empleados, satisfacciones no sólo en el ámbito laboral sino también, en la medida de lo posible, el ámbito personal, para lo cual es evidente que las pautas que se establezcan deben ser flexibles en razón del cambio constante inherente a toda dinámica social.

Con respecto a los objetivos del estudio, se puede concluir que más del 60% (tablas de resultados) de los empleados están satisfechos con su trabajo y presenta un compromiso organizacional positivo. En cuanto al bienestar psicológico, si bien no se relaciona con el compromiso organizacional, es notable que más del 70% de los empleados dice encontrarse bien con respecto a esa variable.

Como se mencionó anteriormente, la única correlación significativa que se halló entre las variables, fue la que resultó entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, las demás no mostraron ninguna correlación significativa.

En cuanto a las acciones de mejora, es claro que al intervenir sobre la satisfacción laboral las probabilidades de que el compromiso organizacional incremente, son muy altas y para ello es prudente utilizar los enunciados específicos donde las personas muestran baja satisfacción y aumentar o mejorar las condiciones del trabajo a ese respecto. Con relación al bienestar psicológico, puede ser un factor que no requiera mucha atención y destinación de recursos puesto que por el momento su presencia es alta entre los empleados y además no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional.

11. Recomendaciones.

Es importante tener en cuenta que los resultados encontrados, se obtuvieron en una biblioteca de una universidad pública, esto representa un dato muy significativo en tanto se podrían analizar los resultados para pensar en entidades públicas o prestadoras de servicios ya que es la organización y la manera en la que está gestionada, los elementos que preferentemente se evaluaron.

Con base en los resultados obtenidos se recomienda establecer estrategias que propendan por la satisfacción de los empleados del Sistema de Bibliotecas para lo cual es importante tener en cuenta las necesidades de los grupos de trabajo en general y de cada persona en particular. Además, en cuanto a las acciones específicas se recomienda tener en cuenta los datos demográficos de los empleados, es decir, hacer actividades acordes con una población con estudios de educación superior, en su mayoría mujeres y que cuentan con edades que mayormente se encuentran los treinta y cincuenta años.

En resumen, es pertinente evaluar y desarrollar cambios en cuanto a los tipos de contrato y asuntos administrativos en general, dado que estas variables son las que los empleados identifican como las menos satisfactorias.

En cuanto a las futuras investigaciones, se recomienda abordar el tema del compromiso organizacional desde otras perspectivas que se relacionen con dicha variable, con el fin de enriquecer los conocimientos que permitan mejorar la calidad del trabajo y por ende de vida en general de las personas. Las investigaciones futuras pueden llevarse a cabo de manera que tenga menos limitaciones que la aquí presentada, uno de los puntos a tener en cuenta puede ser el hecho de que la metodología empleada para el estudio, sólo busca identificar y describir, por ello, se sugiere que se utilice un estudio del tipo investigación-acción para que se pueda desarrollar un plan que posibilite mayores impactos positivos.

12. Limitaciones del proceso investigativo

Entre las limitaciones que se pudieron presentar durante el desarrollo de la investigación, está el hecho de que los encuestados demoraron un poco sus respuestas y que con anterioridad habían respondido otra serie de pruebas relacionadas con la evaluación de riesgos psicosociales en la organización. Esto pudo incidir de manera que las personas que respondieron las escalas no se corresponden con el total de empleados del Sistema de Bibliotecas, sino con un porcentaje aceptable para llevar a cabo la investigación.

13. Nuevos procesos de investigación

Investigaciones acerca de la influencia que tienen los distintos factores que rodean a un sujeto en su desempeño laboral son cada vez más numerosas, esto conlleva el interés de los psicólogos y demás personas del sector empresarial para desarrollar mejores métodos de trabajo. Sin embargo, al hacer la exploración para llevar a cabo este estudio, se evidenció que las variables mayormente estudiadas dentro del ámbito organizacional tienen mucha relación entre sí y además tienen en común su estrecha naturaleza con el ámbito empresarial, verbigracia los estudios aquí referenciados en los cuales se estudia el compromiso y la satisfacción laboral, o la satisfacción laboral asociada a el bienestar organizacional.

Como es claro que los factores que influyen en el desempeño de un empleado son diversos, podría ser interesante estudiar la influencia que tienen condiciones propias de una población, es decir, su estrato socioeconómico, el lugar donde viven o el acceso que tienen a los recursos naturales, en variables como el compromiso o la satisfacción laboral.

La recolección de los datos para este estudio fue de corte cuantitativa en tanto se aplicaron tres escalas que debían ser respondidas por los participantes del estudio, este método era apropiado si se tiene en cuenta que se querían medir variables propias del individuo. En estudios posteriores a este, en los que se pretenda evaluar la prestación del servicio o el desempeño laboral, podría ser muy útil recolectar datos que contengan la percepción de los usuarios, es decir, documentos como sugerencias hechas o calificaciones por puntos, de esta manera se pueden evaluar las variables del trabajador con respecto a la razón de ser de la organización prestadora de servicios con el fin de mejorar la percepción de los usuarios.

Referencias

- Adams, J. (1963). Toward an Understanding of Inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology, 67*, 422-436.
- Aguilar, N., Magaña, D., & Surdez, P. (2010). *Importancia de la satisfacción laboral*. Recuperado de http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf
- Aguilar, N., Magaña, D., & Surdez, P. (2010). *Importancia de la satisfacción laboral*. Recuperado de <https://goo.gl/tHQhx2>
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to The Organization. *Journal of Occupational Psychology, 63*, 1–18. doi:10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance and Normative Commitment to the Organization: An examination of Construct Validity. *Journal of Vocational Behavior, 49* (3), 252–276.
- Allport, G. W. (1961). *Pattern and growth in personality*. New York, U.S.A: Holt, Rinehart y Winston, Inc.
- Álvarez de Mons., Cardona, P., Chinchilla, M., Millar, P., Pérez, J., Pin, J., Poelmans, S., Rodríguez, J., & Torres, M. (2001). *Paradigmas del Liderazgo*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Álvarez, G., Zancudo, M. T., & Rivas, A. (1992). El constructo clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 11* (1-2), 25-50.
- Ara, L., & Pedreros, M. (2013). Análisis de las teorías de motivación de contenido: Una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. *Revista Ciencias Sociales, IV* (142), 45–61. Recuperado de <https://goo.gl/761iuS>

- Arciniega, L. M. (2002). Compromiso Organizacional en México: ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? Dirección Estratégica. *Revista de Negocios del ITAM*, 2 (1), 21-23.
- Arias, F., Varela, D., Loli, A., & Quintana, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos. *Revista de Investigación en Psicología*, 6 (2), 13-25.
- Bayona, C., Goñi, S., & Madorrán, C. (2000). *Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos*. Recuperado de www.upna.es.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *American Journal of Sociology*, 66 (1), 32-40.
- Betanzos, N., & Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de psicología*, 23 (2), 207-215. Recuperado de <https://goo.gl/2tzDzL>
- Blau, G. (2003). Testing for a Four-Dimensional Structure of Occupational Commitment (Part 4). *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 469-488.
- Bonilla, E., & Rodríguez, P. (1997). *Más allá del dilema de los métodos. La Investigación en las ciencias sociales*. Buenos Aires, Argentina: Norma.
- Bravo, C., & Jiménez, A. (2011). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. *Esp Sanid Penit*, 13, 91-99.
- Bayona, C., Goñi, S & Madorran, C. (2000). Compromiso organizacional, implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*. Recuperado de <https://goo.gl/ngjDvW>
- Caballero, K. (2002). El concepto de "Satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado*, 6 (1-2).

- Cáceres, P. (2000). *El compromiso organizacional: un concepto actitudinal*. Recuperado de www.psenda.cl/asesoriaempresalpaperlab/comp/compromiso.html
- Campbell, W. (2002). Consideration of Consulting Psychology/Organizational Educational Principles as they Relate to the Practice of Industrial-Organizational Psychology and The Society for Industrial and Organizational Psychology's Education and Training Guidelines. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 54 (4), 261-274.
- Cantisano, G., Lisbona, A., Palaci, F., & Alonso, E. (2004). La relación de la cultura de los grupos con la satisfacción y el compromiso de sus miembros: un análisis multigrupo. *Psicothema*, 16 (3), 363-368. Recuperado de <https://goo.gl/zpFZFk>
- Chávez, A. (2006). *Bienestar psicológico y su influencia en el rendimiento académico de estudiantes de nivel medio superior*. (Tesis de maestría). Universidad de Colima, Colima, México. Recuperado de <https://goo.gl/DfTtW2>
- Claire, M & Bohrt, M. (2004, 03). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. *Ajayu*. Recuperado de <https://goo.gl/9ojwej>
- Cohen, A., & Lowenberg, G. (1990). A re-examination of the Side-Bet theory as applied to Organizational Commitment: a meta-analysis. *Human Relations*, 43 (10), 1.015-1.050.
- Cole, R. E., Kalleberg, A. L., & Lincoln, J. R. (1993). Assessing Commitment in the United States and Japan: A comment on Besser. *American Sociological Review*, 58, 882-885.
- Cook, J., & Wall, T. (1980). New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Commitment and Personal Need Non-Fulfilment. *Journal of Occupational Psychology*, 53, 39-52
- Córdoba, C. (2005). *Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal*. (Tesis). Universidad Católica Andres Bello, Caracas, Venezuela. Recuperado de

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ4704.PDF>

Cuadra, H., & Florenzano, R. (2003) El bienestar subjetivo: Hacia una psicología positiva.

Revista de Psicología de la Universidad de Chile, 12 (1), 83-96.

Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12 (Ext), 180-205.

Davis, K., & Newstrom, J. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México D.F., México: Graw Hill.

Díaz, D. (2006). *La evaluación del bienestar: poder, procesamiento de la información y confianza. el modelo del estado completo de salud*. (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Madrid, Madrid, España.

Díaz, D., Rodríguez, R., Blanco, A., Moreno, B., Gallardo, I., & Valle, C. (2006). Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema*, 18 (3), 572–577. Recuperado de <https://goo.gl/hEkvW7>

Diego, R., Diego, A., & Olivar, S. (2001). Job satisfaction in banking workers. *Psicothema*, 13 (4), 629-635. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/490.pdf>

Diener, E., & Lucas, R. E. (1999). Personality and Subjective Well-Being. En: D. Kahneman, E. Diener y N. Schwarz (Eds.), *Well-being: The foundations of Hedonic Psychology* (pp. 213-229). New York, U.S.A: Russell Sage.

Dunn, H. L. (1977). What High Level Wellness Means. *Health Values*, 1 (1), 9-16.

Fernández, O. A. Z. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. (Tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional, México D.F., México. Recuperado de <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>

Finegan, J. E. (2000). The impact of Person and Organizational Values on Organizational Commitment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73 (2), 149-

169.

Frías, P. (mayo, 2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago de Chile.

Recuperado de

http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1

Frutos, B., Ruiz, M., & San Martín, R. (1998). Análisis factorial confirmatorio de las dimensiones del compromiso con la organización. *Psicológica*, 19, 345-366.

Gairín, J. (1998). Los estadios de desarrollo organizacional. En *Contextos Educativos*, 1, págs. 125-154.

Gairín, J., Muñoz, J, L., & Rodríguez, D. (2009). Estadios organizativos y gestión del conocimiento en instituciones educativas. *Ciencias Sociales*, 15 (4), 620-634.

Recuperado de <https://goo.gl/x8BthK>

Galicia, T. A., & Hernández, A. A. (2000). *Elaboración de un instrumento para medir satisfacción laboral*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Autónoma de México, México.

García, A. E. (2008). *Motivación individual*. Recuperado de <http://grupos.>

emagister.com/documento/administracion_motivacion_y_organizacion_/1048-38669

García, J. (2009). La insatisfacción produce una disminución en la eficiencia organizacional.

XING. Recuperado de <https://goo.gl/NnZF5o>

García, M., Luján, M., & Martínez, M. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 15 (2), 63-72.

García, V. (1999). Manual para la utilización del cuestionario de salud general de Goldberg adaptación Cubana. *Revista Cubana de Med General Integrada*, 15 (1), 88-97

Recuperado de <https://goo.gl/yCQnLn>

García, V. (2012). *La motivación laboral estudio descriptivo de algunas variables*. (Tesis de Pregrado). Universidad de Valladolid, Valladolid, España. Recuperado de

<https://goo.gl/eHhZt9>

Góngora Puerto, E. M., & Cabrera Álvarez, S. (2008). *Satisfacción Laboral*. Merida, Yucatan, Mexico.

González, J. (1983). ¿Qué es la psicología? *Revista Chilena de humanidades*, (3), 33- 42.

Granell, A. (2000). Introducción a la psicología como ciencia. *Apuntes de psicología*, 10-18.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (2005). How job characteristics theory happened. *The Oxford handbook of management theory: The process of theory development*, 151-170.

Hagger, M., & Chatzisarantis, N. (2008). Self-determination Theory and the Psychology of Exercise. *International Review of Sport and Exercise Psychology*, 1 (1), 79-103.

Recuperado de <https://goo.gl/m4epeJ>

Hergenhahn, B. R. (2001). *Introducción a la historia de la psicología*. Madrid, España: Paraninfo.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: McgrawHill.

Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. Cleveland, U.S.A: World Publishing.

Jain, A., Giga, S., & Cooper, C. (2009). Employee wellbeing, control and organizational commitment. *Leadership & Organization Dzevelopment Journal*, 30 (3), 256-273.

Recuperado de <https://goo.gl/wJ5zKG>

Kalleberg, A. (1977). Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction. *American Sociological Review*, 42 (1), 124-143.

Keyes, C., Ryff, C., & Shmotkin, D. (2002). Optimizing Well-Being: The Empirical Encounter of Two Traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82 (6),

1007-1022.

Lagomarsino, R. (2003). Compromiso organizacional. *Revista de Antiguos Alumnos*, 6 (12), 79-83.

Locke, E. (1970). Job Satisfaction and Job Performance: A Theoretical Analysis.

Organizational Behavior and Human Performance, 5 (5), 484-500.

Locke, E. A. (1984). Job satisfaction. En: M. Gruneberg & T. Wall (Eds.), *Social Psychology and Organizational Behaviour* (pp. 93-118). Chichester, Inglaterra: Wiley.

Lowery, C., & Rusbult, . (1985). When Bureaucrats Get the Blues. *Journal of Applied Social Psychology*, 15 (1). 80-103.

Malvezzi, S. (2000). Psicologia Organizacional da administração científica à globalização.

Una historia de desafíos. En: C. Machado (Ed.), *Fronteiras da Psicologia (Vol. 2)* (313-326.). Évora, Portugal: Universidade de Évora.

Mañas, Á., Salvador, C., Boada, J., González, E., & Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 19 (3), 395-400. Recuperado de <https://goo.gl/RrR9Ro>

Maslow, A. H. (1968). *Toward a psychology of being*. New York, U.S.A: D. Van Norstrand.

Mathieu, J., & Zajac, D. (1990). A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates, and consequences of Organizational Commitment. *Psychological Bulletin*, 108 (2), 171-194.

McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid, España: Narcea.

Meliá, J. L., Peiró, J. M., & Calatayud, C. (1986). El cuestionario general de satisfacción en organizaciones laborales: Estudios factoriales, fiabilidad y validez. *Millars*, XI, 43-77.

Meliá, J. L., Pradilla, J. F., Marti, N., Sancemi, M. D., Oliver, A., & Tomas, J. M. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del cuestionario de satisfacción S21/26: un

instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12 (1/2), 25-39.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1 (1), 61-89.

Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization: A Meta-Analysis of Antecedents, Correlates and Consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61 (1), 20-52.

Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the Workplace. Theory, Research and Application*. California, U.S.A: Sage Publications, Inc. Thousand Oaks.

Meyer, J., Allen, N., & Smith, C. (1993). Commitment to Organizational and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization. *Revista de psicología Aplicada*, 538-551. Vol 78. no 4.

Ministerio de Educación Nacional. (2009). Guía para diseño programa de bienestar laboral sector docente. Recuperado de: <https://goo.gl/9QtkRx>

Ministerio de Educación Nacional. (2012). Planeación, implementación y seguimiento de programas de bienestar laboral en las etc. Recuperado de: <https://goo.gl/ZatrU7>

Ministerio de la Protección Social. (2007). *Primera encuesta nacional de condiciones de trabajo en el sistema general de riesgos profesionales*. Colombia. Recuperado de <https://goo.gl/qGjqAz>

Morales, M. (1970). Una experiencia colombiana en psicología industrial. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 2 (3), 367-375.

Morillo, I. (junio, 2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Sisso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*,

7 (1), 43-57.

Morrow, P. (1993): *The theory and Measurement of Work Commitment*. Greenwich, Connecticut: Jai Press Inc.

Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-organization Linkages. The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. California, U.S.A: Academic Press.

Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. (1979). The measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, (14), 224-247.

Naranjo, M. L. (2009). Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Educación*, 33 (2), 153–170. Recuperado de <https://goo.gl/LjSP1g>

Naranjo, P. S., González, D, L. & Rodríguez, J. (2016) El reto de la gestión del conocimiento en las instituciones de educación superior colombianas. *Folios*, 44, 151-164. Recuperado de <https://goo.gl/rhJSQ4>

Newstrom, J., & Davis, K. (2000). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*. México D.F., México: McGraw-Hill.

Omar, A., & Urteaga, A. (2008). Valores personales y compromiso organizacional. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 13 (2), 353-372.

O'Reilly, C. A. & Chatman, J. (1986). Organizational Commitment and Psychological Attachment: The effects of Compliance, Identification and Internalization on Prosocial Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71, 492-499.

Palich, L. E., Hom, P. W., & Griffeth, R. W. (1995). Managing in the International Context: Testing the Cultural Generality of Sources of Commitment to Multinational enterprises. *Journal of Management*, 21, 671-690.

Pearson, C. A., & Chong, C. (1997). Contribution of job content and social information on

organizational commitment and job satisfaction: an exploration in a Malaysian nursing context. *Journal of Organizational and Occupational Psychology*, 70, 357-374.

Peiró, J. M., & Ripoll, P. (2002). Psicología de las organizaciones: cambios recientes, retos y perspectivas. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 52 (2-3), 169-176.

Recuperado de <https://goo.gl/ZYph8E>

Porter, L.W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603- 609.

Porter, W., & Lawler, E. (1965). Properties of organization structure in relation to job attitudes and job behavior. *Psychological Bulletin*, 64, 23-51.

Ramírez, R., Abreu, J., & Badii, M. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 3 (1), 143-185. Recuperado de <https://goo.gl/Yi49Gt>

Reeve, J. (1994). *Motivación y Emoción*. Madrid, España: McGraw-Hill.

Rodríguez, M. A. (2010). Métodos de investigación : diseño de proyectos y desarrollo de tesis en ciencias administrativas, organizacionales y sociales. Culiacán., México: : Ed. Universidad autónoma de Sinaloa.

Rodríguez, Y., & Quiñones, A. (2012). El bienestar psicológico en el proceso de ayuda con estudiantes universitarios. *Revista Griot*, 5 (1), 7-16

Rogers, C. R. (1961). *On becoming a person*. Boston, U.S.A: Houghton Mifflin.

Romero, A., Garcia-Mas, A., & Brustad, R. (2009). Estado del arte, y perspectiva actual del concepto de bienestar psicológico en psicología del deporte. *Latinoamer Psicol*, 41 (2), 335–347.

- Ruiz de Alba Robledo, J. (2013, 06). EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL: UN VALOR PERSONAL Y EMPRESARIAL EN EL MARKETING INTERNO. *Revista de Estudios Empresariales*. Recuperado de <https://goo.gl/vxcxG1>
- Ryff, C. (1989a). Beyond Ponce de Leon and Life Satisfaction: New Directions in Quest of Successful Aging. *International Journal of Behavioral Development*, 12 (1), 35-55
- Ryff, C. (1989b). Happiness is Everything, or is It? Explorations on the Meaning of Psychological Well-Being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57 (6), 1069-1081
- Ryff, C. D., & Keyes, C. L. M. (1995). The structure of Psychological Well-Being Revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69 (4), 719-727.
- Ryff, C., & Singer, B. (2002). From social structure to biology. En: C. Snyder & A. López, *Handbook of positive psychology* (pp. 541-555). Londres: Oxford University Press.
- Salotti, P. (2006). *Estudio sobre estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en una muestra de adolescentes de Buenos Aires*. (Tesis de pregrado). Universidad de Belgrano, Buenos Aires, Argentina.
- Salvador, C. (2004). *La visión humanista de los servicios universitarios*. Almería, España: Universidad de Almería, Servicio de Publicaciones.
- Sánchez-Cánovas, J. (1994). *Escala de bienestar psicológico*. Barcelona, España: Tea Ediciones.
- Sapolsky, R. (2008). *¿Por qué las cebras no tienen úlcera?* Madrid, España: Alianza.
- Schaper, N. (2004). Theoretical substantiation of Human Resource Management from the perspective of Work and Organizational Psychology. *Management Revue*, 15 (2), 192-200.
- Segurado, A., & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14 (4), 828-835.

- Sifuentes, G., Ortega, J. & Gonzalez, I. (2012). El compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango. Simposio llevado a cabo en el VII congreso internacional de contaduría administración e informática, Mexico D.F. Mexico.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A strategy for the study of attitudes*. Chicago, U.S.A: Rand McNally.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22 (1), 46-56.
- Tapia, H., Ramírez, C., & Islas, E. (2009). Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Médico Nacional siglo Xxi IMSS. *Enfermería Universitaria ENEO-UNAM*. 6 (4), 21-25. Recuperado de <https://goo.gl/5Zt55H>
- Topa, G., Lisboa, A., Palaci, F., & Alonso, E. (2004). La relación de la cultura de los grupos con la satisfacción y el compromiso de sus miembros: un análisis multi-grupo. *Psicothema*, 16, (3), 363-368. Recuperado de <https://goo.gl/6BdR5x>
- Trechera, J. L. (2005). *Saber motivar: ¿El palo o la zanahoria?* Recuperado de <http://www.psicologia-online.com/articulos/2005/motivacion.shtml>.
- Urdaneta, O. (1993). Psicología industrial/organizacional. En: R. Ardila (Comp.), *Psicología en Colombia. Contexto social e histórico* (pp. 345-366). Bogotá, Colombia: Tercer Mundo.
- Valdés, C. (2005). *Motivación*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/canales5/rrhh/lamotici.htm>
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation* [Trabajo y motivación]. New York, U.S.A: Wiley.
- Wangy, Y. (2004). Observations on the Organizational Commitment of Chinese Employees:

Comparative Studies of State-Owned Enterprises and Foreign-Invested Enterprises.

The International Journal of Human Resource Management, 15 (4-5), 649-669.

Waterman, A. S. (1993). Two Conceptions of Happiness: Contrast of Personal expressiveness (eudaemonia) and Hedonic Enjoyment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64 (4), 678-691.

Watson, D., Clark, L. A, Weber, K., Assenheimer, J. S., Strauss, M. E., & McCormick, R. A (1995). Testing A Tripartite Model: II Exploring the Symptom Structure of Anxiety and Depression in Student, Adult, and Patient Samples. *Journal of Abnormal Psychology*, 104 (1), 15-25.

Weiss, J. D., Dawis, R. V., England, G. W. & Lofquist, L. H. (1977). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Washington, U.S.A: Universidad de Minnesota.

Wright, T. A., & Doherty, E. M. (1998). Organizational Behavior «Rediscovered» The Role of Emotional Well-Being. *Journal of Organizational Behavior*, 19 (5), 481-485.

Anexos

Anexo 1. Formato consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de este escrito está siendo invitado a participar en la investigación " El bienestar psicológico y la satisfacción laboral como antecedentes del compromiso organizacional en empleados de una biblioteca" que se desarrolla por estudiantes de psicología de la Universidad de Antioquia junto a su respectivo asesor.

Para establecer si decide participar en este estudio le daremos la información acerca de la investigación y cuál sería su compromiso en la misma. Sólo podrá responder el cuestionario si está de acuerdo con lo expresado a continuación para lo que deberá firmar al final de este documento. Esta aprobación junto con algunos datos personales que deberá diligenciar, serán las indicaciones de que leyó el consentimiento y voluntariamente estuvo de acuerdo con él.

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.

El objetivo de este estudio es describir la correlación que hay entre bienestar psicológico, satisfacción laboral y el compromiso organizacional en empleados de la biblioteca de la Universidad de Antioquia.

PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA.

La participación en esta investigación es voluntaria, lo que significa que usted tiene la libertad para decidir si participa o no. También puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que esto tenga implicación alguna. Si en cualquier momento decide retirarse de la investigación, simplemente se lo hace saber a la persona que está aplicando la prueba. Esto no tendrá ninguna consecuencia ni efecto para usted.

RIESGOS

El presente estudio se presenta como una investigación sin riesgo, por ser un estudio en el que se emplea el registro de datos a través de la aplicación de instrumento psicológico de

diagnóstico sin causar daño en su salud física o mental.

CONFIDENCIALIDAD

Es importante que tenga en cuenta que toda la información recolectada a través de la prueba se mantendrá en la más absoluta reserva; sólo será conocida y analizada por los investigadores del estudio con fines académicos.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Si tiene cualquier duda o pregunta no dude en realizarla. Tiene derecho a que se le resuelvan las inquietudes en todo momento, para eso puede contactar al equipo investigador:

Atentamente,

- David Vásquez Sánchez.(david.vasquez@udea.edu.co)

- Cristian Camilo Agudelo Velásquez (ccamilo.agudelo@udea.edu.co)

Firma _____

Anexo 2. Encuesta usada para el estudio

ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL, BIENESTAR PSICOLÓGICO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL.

Para consignar los datos personales, marque con una equis (x) sobre la opción que corresponda y para responder la encuesta, por favor indique con una equis (x) en las casillas correspondientes siguiendo las instrucciones de cada una de las escalas.

Edad: _____

Género: Masculino _____ Femenino _____

Tipo de contrato: Carrera administrativa _____ Libre nombramiento y remoción _____

Provisional _____ Temporal _____

Nivel de formación: Técnica____ Tecnología____ Pregrado____ Posgrado____

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

(Overall Job Satisfaction Scale)

Instrucciones

Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer.

- 1. Muy insatisfecho.
- 2. Moderadamente insatisfecho.
- 3. Ni satisfecho ni insatisfecho.
- 4. Moderadamente satisfecho.
- 5. Muy satisfecho.

	ITEM	1	2	3	4	5
1	Condiciones de trabajo					
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo					
3	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho					
4	Responsabilidad que se te ha asignado					
5	Tu salario					
6	La posibilidad de utilizar tus capacidades					
7	Relación entre dirección y trabajadores en tu empresa					
8	Tus posibilidades de promocionar					
9	El modo en que tu empresa está gestionada					
10	La atención que se presta a las sugerencias que haces					
11	Tu horario de trabajo					
12	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo					
13	Tu estabilidad en el empleo					

BIENESTAR PSICOLÓGICO

(General Health Questionnaire)

Instrucciones:

Lea cuidadosamente estas preguntas. Nos gustaría saber si usted ha tenido algunas molestias o trastornos y cómo ha estado de salud en las últimas semanas. Conteste a todas las preguntas. Marque con una cruz la respuesta que usted escoja. Queremos saber los problemas recientes y actuales, no los del pasado.

Escala de respuestas

1. Mucho menos de lo normal.
2. menos de lo normal
3. Normal
4. más de lo normal.
- 5 mucho más de lo normal.

	ITEM	1	2	3	4	5
1	¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?					
2	¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?					
3	¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?					
4	¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?					
5	¿Se ha sentido constantemente agobiado y en tensión?					
6	¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?					
7	¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?					
8	¿Ha sido capaz de hacer frente a sus problemas?					
9	¿Se ha sentido poco feliz y deprimido?					

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL.**(Organizational Commitment Scale)****Instrucciones**

Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo, señalando con una equis (x), cada una de las afirmaciones que les serán presentadas, usando la escala de 7 puntos ofrecida a continuación.

1. Totalmente en desacuerdo

- 2. Débilmente en desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en des acuerdo
- 4. Débilmente de acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

	ITEM	1	2	3	4	5
1	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.					
2	No me siento integrado plenamente en mi organización.					
3	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.					
4	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.					
5	No me siento ligado emocionalmente a mi organización.					
6	Esta organización significa personalmente mucho para mí.					
7	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mí organización.					
8	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.					
9	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.					
10	Hoy, permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.					
11	Me sentiría culpable si dejara mí organización ahora.					
12	Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.					
13	Estoy en deuda con la organización.					
14	Esta organización merece mi lealtad.					
15	No abandonaré mi organización en estos momentos porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.					