



UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL LISANDRO ALVARADO
DECANATO EXPERIMENTAL DE HUMANIDADES Y ARTES
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA



**Satisfacción Laboral y su relación con Compromiso Organizacional y
Empoderamiento.**

Trabajo Especial de Grado presentado por:

Héctor M. RODRÍGUEZ VÁSQUEZ.

Tutora:

Gisela LEÓN SANABRIA.

Barquisimeto, Febrero de 2014.



UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL LISANDRO ALVARADO
DECANATO EXPERIMENTAL DE HUMANIDADES Y ARTES
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA



**Satisfacción Laboral y su relación con Compromiso Organizacional y
Empoderamiento.**

**Trabajo Especial de Grado presentado por:
Héctor M. RODRÍGUEZ VÁSQUEZ.**

**Al
Programa de Licenciatura en Psicología
Como un requisito parcial para obtener el título de
Licenciado en Psicología**

**Tutora:
Gisela LEÓN SANABRIA.**

Barquisimeto, Febrero de 2014.



UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL LISANDRO ALVARADO
DECANATO EXPERIMENTAL DE HUMANIDADES Y ARTES
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA



ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Gisela del Valle León Sanabria, titular de la cédula de identidad V- 8.838.381; docente adscrito al Programa de Licenciatura en Psicología, por medio de la presente hago constar que he leído el Trabajo Especial de Grado, presentado por el ciudadano Héctor Miguel Rodríguez Vásquez, titular de la cédula de identidad V-20.470.829, para optar al título de Licenciado en Psicología en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, UCLA, cuyo título es: “Satisfacción Laboral y su relación con Compromiso Organizacional y Empoderamiento”, y que acepto asesorar al estudiante, en calidad de Tutor, durante la etapa de desarrollo del Trabajo Especial de Grado hasta su presentación y evaluación.

En la ciudad de Barquisimeto a los 12 días del mes de febrero de 2014.

Atentamente,

Gisela León
C.I. V-8.838.381

Dedicado a mi madre y mi abuela, quienes cada día me guían en cada paso que doy, me llenan de fuerzas cuando no las tengo, me inspiran de valor cuando más lo necesito y me aman sin importar las circunstancias.

Esto es para ustedes.

Agradecimientos

A Dios primeramente por bendecirme, permitirme vivir, superarme y cumplir su voluntad.

A los profesores de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” quienes me formaron en mi primera experiencia universitaria en esta prestigiosa casa de estudios.

A mi tutora, Gisela León por demostrarme su excelencia, brindarme su apoyo y sus conocimientos en este proceso.

A mi familia, en especial a mi madre, mi abuela, mis primos que son mis hermanos, mis tíos, mis ahijados que tanto quiero, que uno a uno forman parte de mi ser y me colman de su cariño, amor y respeto para lograr todas mis metas.

A mi ser especial, Desireé Narváez por estar a mi lado, llenarme de alegría y amor cada día, por enseñarme que cuando se quiere lograr algo, con esmero todo se puede.

Índice de contenido

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
RESUMEN.....	vii
INTRODUCCIÓN	1
MARCO TEÓRICO	3
Satisfacción Laboral	4
Compromiso Organizacional.....	6
Empoderamiento	9
Antecedentes	12
MÉTODO	17
Problema.....	17
Objetivo General	18
Objetivos Específicos	18
Variables de estudio	18
Satisfacción Laboral.....	18
Compromiso Organizacional	19
Empoderamiento:	20
Variables extrañas	22
No Controladas	22
Tipo de investigación	22
Diseño de la Investigación	23
Población y Muestra.....	23
Instrumentos	23
Escala de Satisfacción Laboral.....	23
Cuestionario de Compromiso Organizacional	25
Cuestionario de Empoderamiento	25
Procedimiento.....	26
Consideraciones Éticas.....	28
RESULTADOS.....	29
DISCUSIÓN	37

CONCLUSIONES.....	40
LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
Anexo A. Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en 1979.....	46
Anexo B. Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, (1997).....	49
Anexo C. Escala de Empoderamiento (E. Sally Rogers, Sc.D.; Judi Chamberlin; Marsha Langer Ellison, Ph.D.; Tim Crean, B.A.).....	52

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la Escala de Satisfacción Laboral elaborada por Warr, Cook & Wall (1979).....	19
Tabla 2. Operacionalización del Cuestionario de Compromiso Organizacional elaborado por Meyer y Allen (1997).	20
Tabla 3. Operacionalización de la Escala de Empoderamiento elaborada por Rogers (1994).....	21
Tabla 4. Alfa de Cronbach de la escala de satisfacción laboral en comparación al estudio previo donde se utilizó la escala.	29
Tabla 5. Alfa de Cronbach del cuestionario de compromiso organizacional en comparación al estudio previo donde se utilizó la escala.	30
Tabla 6. Alfa de Cronbach de la escala de Empoderamiento en comparación al estudio previo donde se utilizó la escala.	31
Tabla 7. Estadísticos descriptivos de las variables implicadas en la correlación.....	32
Tabla 8. Análisis detallado por dimensiones de la escala de Satisfacción Laboral.	33
Tabla 9. Análisis detallado por dimensiones del cuestionario de Compromiso Organizacional.	33
Tabla 10. Análisis detallado por dimensiones de la escala de Empoderamiento.	34
Tabla 11.....	35
Cuadro de Correlación de Pearson entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional.	35
Tabla 12. Cuadro de Correlación de Pearson entre Satisfacción Laboral y Empoderamiento.	36

Resumen

Existe variedad en investigaciones referentes a la satisfacción laboral, compromiso organizacional y empoderamiento, sin embargo son pocas las que involucran todas las variables en conjunto. Es por ello que el presente estudio tuvo por objetivo evaluar las posibles relaciones del compromiso y empoderamiento con la satisfacción de los trabajadores de la empresa Lácteos Los Andes. Como instrumentos se aplicó una escala de satisfacción laboral, un cuestionario de compromiso organizacional y otro cuestionario de empoderamiento, a una muestra total de 197 sujetos, de los cuales 139 eran de género masculino y 58 de género femenino. Para el análisis de los datos, se utilizaron los estadísticos descriptivos para conocer las características de la muestra, de igual forma se empleó el coeficiente de correlación de Pearson para conocer las relaciones entre las variables. Como resultado se obtuvo, que no existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, mientras que si existe relación entre satisfacción laboral y empoderamiento. Por otra parte se encontró que la satisfacción total de la muestra es medianamente alta, el compromiso organizacional se encuentra en un rango medio y el empoderamiento de los trabajadores es alto.

Palabras Claves: Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional, Empoderamiento.

Introducción

En diferentes partes del mundo se han realizado diversos estudios referentes a la satisfacción laboral, el compromiso y el empoderamiento, variables que son de gran importancia y de mucho auge en el campo de la psicología organizacional. Dichas variables han sido estudiadas por analistas desde diferentes puntos de vista, cuyos resultados abren las puertas a continuar otras investigaciones de este tipo, con la posibilidad de involucrar otros factores de estudio.

Hoy en día es indiscutible la necesidad que tienen las organizaciones en Venezuela de implantar procedimientos eficientes de gestión que garanticen la satisfacción laboral, el compromiso y el empoderamiento del trabajador en la organización. La satisfacción laboral ha sido un concepto importante dentro de las organizaciones por sí misma y para compararla con otros conceptos de gran importancia como lo es el compromiso y el empoderamiento.

La satisfacción laboral se ha convertido en un tradicional objeto de estudio en la psicología de las organizaciones y se podría definir como una respuesta de tipo emocional o afectiva positiva hacia el trabajo en su forma general o hacia alguna faceta del mismo (Ramírez y Lee, 2011). Para entender este concepto se puede resaltar que entre el trabajador y la empresa existe una reciprocidad entre el sujeto que le brinda a la organización (dedicación, trabajo, respeto, etc.) para el cumplimiento de las metas organizacionales, y por otro lado, la empresa proporciona los medios necesarios al sujeto para que éste cubra sus necesidades y a su vez pueda realizar sus aspiraciones personales.

Con respecto al compromiso, debemos resaltar que es un concepto muy importante dentro de las organizaciones y que sobre todo se ha estudiado a profundidad en países (Jaik, Tena y Villanueva, 2010).

Para definir compromiso tenemos que Jaik et al. (2010) lo definen como la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización así como su creencia, aceptación de las metas y valores de la empresa, en pro de estar en toda disposición a realizar un esfuerzo importante para beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la misma. Este concepto es entendido más

que un deber, una característica que deberían tener todos los empleados de alguna empresa o institución que permita el desempeño eficaz de la persona dentro de la misma y el buen funcionamiento de todas las partes.

En referencia al empoderamiento, se ha considerado actualmente un constructo relevante debido a su funcionalidad dentro del campo laboral, por lo tanto Pick, García y Leenen (2011), indican que es la capacidad que tienen los sujetos de ejercer dominio en las tareas que realizan en su labor, las cuales son de importancia para cumplir los objetivos eficazmente.

Por otra parte, de acuerdo a la revisión realizada, se pudo evidenciar que en la actualidad son pocos los estudios de este tema realizados en Venezuela, donde vinculen estas variables, satisfacción laboral, compromiso y empoderamiento. De aquí surge la importancia de esta investigación, que busca profundizar el estudio de estas variables en el área de psicología organizacional en el país, a fin de que sus resultados sirvan de aporte a otras investigaciones y se dé continuidad a esta temática.

Marco Teórico

Durante las últimas décadas se han presentado diversos cambios dentro de la sociedad que han revolucionado y producido transformaciones importantes dentro del mundo de las organizaciones, el trabajo y las relaciones laborales, tal como lo son el crecimiento de la sociedad y la economía, nuevos avances en la tecnología y la comunicación, así como también los cambios demográficos, sociales y culturales (Salgado y Peiro 2008). Estos autores consideran que en el campo de la psicología organizacional, se observa una evolución progresiva de nuevas teorías y nuevos conceptos para responder a las nuevas demandas presentadas por el cambio de la actividad laboral y las relaciones empleado – empleador que hoy en día se presentan y que cada vez van avanzando con el paso del tiempo.

Actualmente, se cuenta con diversas definiciones sobre psicología organizacional. La más adecuada para esta investigación es la de Vásquez (2010), quien afirma que “La psicología organizacional es el estudio científico del comportamiento humano dentro del ámbito de los negocios y la industria, donde interesa el comportamiento de los trabajadores, empresarios y consumidores” (p.14). Dicha definición cuenta con cierto grado de limitación por centrarse únicamente en el ámbito industrial. Sin embargo, es importante destacar que a finales del siglo pasado comenzó a cambiarse el uso del término “industrial” por el de “organizacional” dentro de la formulación del concepto y explicación del fenómeno.

En el siguiente apartado se presenta la recopilación del material bibliográfico que dará más profundidad y desarrollo a la investigación, en primer orden, se expondrán los conceptos y teorías sobre satisfacción laboral, seguidamente se abordará el tema del compromiso organizacional en todas sus dimensiones, abriendo paso y complementando con la definición y supuestos teóricos sobre empoderamiento. Para finalizar se presentará el engranaje de estos temas bajo el enfoque de la psicología organizacional.

Abriendo paso a la definición de las variables consideradas para éste estudio iniciaremos por la satisfacción como variable fundamental para el mismo. Se considera un constructo muy importante dentro de la psicología organizacional y del

trabajo, debido a su papel mediador practicado entre el entorno laboral y las consecuencias para el progreso de la estructura organizativa y de la persona como agente individual (Jaik et al. 2010).

Satisfacción Laboral

Se parte de las diferentes definiciones de satisfacción laboral, sin embargo todas coinciden en resaltar que es un constructo que involucra muchos factores y diversas características.

La satisfacción laboral se define como un estado emocional de tipo afectivo o placentero que proviene de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, es decir, es una respuesta positiva ante el trabajo o algún aspecto en específico del mismo (Ramírez y Lee, 2011). A su vez también se define como el factor mediador entre las condiciones laborales y las consecuencias organizacionales e individuales del sujeto (Jaik et al. 2010).

Otra definición resaltante de satisfacción laboral la tienen Barraza y Ortega (2009), quienes la definen como una actitud del sujeto frente a su trabajo, la cual proviene de su creencia y valores desarrollados en su labor, e influirá de forma significativa en sus comportamientos dentro de la organización.

Por otra parte Ramírez y D'Auberrete (2007), afirman que la satisfacción por el trabajo viene dada por el producto de actitudes positivas hacia el salario, su estabilidad dentro del trabajo, la supervisión, el trato imparcial por parte de sus superiores y por último y no menos importante el reconocimiento a la labor que realiza la persona dentro de una organización.

En este mismo orden, Ramírez y D'Auberrete (2007) sostienen que la teoría de Maslow, señala que el sujeto estará más satisfecho mientras más se acerque a su fase de autorrealización. El trabajo brinda numerosos medios a la persona para llegar a esa fase por medio de los retos, los cuales motivan el logro de las metas. A su vez se afirma que el trabajador mientras se sienta identificado, a gusto con los resultados de su esfuerzo, responsable por la eficacia de sus bienes, se de valor y se respete como ente trabajador, se sentirá plenamente motivado por sus logros.

Adicionalmente Martínez (2007), define satisfacción laboral como el grado de complacencia que siente el sujeto al realizar una labor bien hecha y sintiéndose orgulloso de su trabajo y de sí mismo. Por otra parte, afirma que la satisfacción de una persona depende en gran parte de la introspección que ésta hace de la realidad, de los vínculos y simbolismos de todo lo que percibe dentro y fuera del contexto laboral.

Ahora bien demos paso al origen de todas estas definiciones y al sustento de las mismas. Es importante señalar que militan diferentes teorías acerca de la satisfacción laboral, pero la que tiene más peso y la que más ha influido en esta disciplina es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción (Martínez, 2007).

En este sentido, Herzberg en su teoría explica la creación de dos grupos o clases de aspectos, los internos donde se toman en cuenta las circunstancias del trabajo, y los externos que intervienen en el grado de satisfacción de la persona. Aunado a esto, existen otras variables según el autor que inciden de forma directa en la satisfacción laboral, como lo son el balance entre lo obtenido y lo esperado, y la satisfacción o insatisfacción a nivel general, es decir, los factores internos van referidos al interior de la persona y sus interpretaciones personales de la realidad en que se encuentran, los externos se tratan de las condiciones de trabajo que a este le presentan en el sentido más amplio y como se adapta a las mismas en su contexto. Se trata de las políticas, el salario, la seguridad y su entorno físico, entre otros. El desempeño de su actuación profesional estará en un balance entre lo obtenido y lo que éste espera, cuando se presente esa realidad contextual dará como consecuencia la satisfacción o insatisfacción del sujeto en la organización (Martínez, 2007).

En resumen, la teoría bifactorial trata con dos tipos de grupo, uno de factores intrínsecos y otro de factores extrínsecos, lo interesante del modelo es que afirma que la satisfacción laboral solo puede venir generada por los factores intrínsecos, también llamados por el autor factores motivadores, por otra parte asevera que la insatisfacción laboral vendría siendo dada por los factores extrínsecos, a los que Herzberg denominó factores higiénicos (Martínez, 2007). Cabe destacar, que la teoría desarrollada por Herzberg sobre satisfacción laboral, es la que fundamenta esta

investigación, ya que es la que brinda mayor sustento teórico a esta variable dentro del estudio y otras investigaciones realizadas previamente.

Si bien hasta el momento se ha dado a conocer claramente las definiciones y teorías acerca de la satisfacción laboral, ahora es turno de abordar otro tema de gran importancia dentro del mundo de la psicología organizacional o del trabajo, que además es fundamental para el desarrollo de esta investigación.

Compromiso Organizacional

Con respecto al compromiso organizacional se puede contar con diferentes definiciones, una de ellas nos dice que es una relación de lealtad por la cual el trabajador desea persistir en la empresa por motivos de respeto y gusto, debido a su motivación implícita. Es un proceso de creencia e identificación acerca de lo importante que es la buena labor, de la mano con la necesidad de las funciones que el sujeto realiza en el trabajo (Peralta, Santofimio y Segura. 2007).

Por otra parte, Barraza, Acosta y Ledesma (2009), sugieren que el compromiso organizacional o laboral se refiere a la identificación del trabajador que funciona como una fuerza relativa que va de la mano con el involucramiento de la persona con una determinada entidad organizativa.

Blanco y Castro (2011), la definen como una actitud del sujeto que desarrolla en su proceso de socialización, que de igual forma se convierte en el mediador a través del cual los trabajadores aprenden las normas, los valores y los patrones de comportamiento dentro de la organización. Sin embargo vale la pena destacar que para la ejecución de este proceso todos los empleados deben compartir los valores, visión y misión que tiene la organización, para que funcione como un todo globalizado y exista coherencia entre los trabajadores.

Para profundizar el concepto de compromiso laboral, tenemos que en este constructo se incluye la aceptación por parte del trabajador de las metas de la organización, la plena disposición a realizar esfuerzos en pro de ésta y por último y no menos importante, la expresión de la ambición de mantenerse como miembro activo de la empresa, dentro de un marco de práctica constante (Peralta et al., 2007).

En relación a lo antes mencionado, estos autores afirman que un proceso de compromiso laboral será efectivo solo si se pretende entender las condiciones del empleado sobre su trabajo, de sí mismo y su organización. Los autores destacan que esto ocurre cuando los trabajadores están conectados a otros, cuando esto se refleja en el contexto los empleados saben que se espera de ellos, que cuentan con lo que necesitan para realizar su labor y sienten que pueden lograr un impacto eficaz y cumplimiento óptimo en el mismo. Por otra parte se sienten importantes y significativos para sus demás pares en quienes confían y además consideran tener oportunidades para mejorar y desarrollarse.

Otra de las teorías que refuerza el compromiso organizacional es la de Barraza et al. (2009), donde señala que el compromiso ha adoptado tres matices teóricos distintos en su conceptualización como “compromiso organizacional”:

1) El primero se refiere a una perspectiva de intercambio, donde el compromiso organizacional se da como consecuencia de una transacción de incentivos y contribuciones entre la empresa y el trabajador. Siguiendo esta postura, el sujeto ve los beneficios que recibe ligados al trabajo que desempeña como incentivos para permanecer dentro de la organización.

2) Por otro lado está la perspectiva de atribución, que trata al compromiso como una obligación que el trabajador obtiene por el efecto de realizar ciertos actos de tipo voluntario, es decir, conscientemente, explícitos e irrevocables. Un claro ejemplo de ello sería el caso cuando los miembros de un grupo religioso adquieren el compromiso organizacional al momento de expresar públicamente sus votos religiosos.

3) Por último y más importante tenemos la perspectiva psicológica, donde señala al compromiso organizacional como un componente de los siguientes tres elementos: a) la identificación con los objetivos y valores de la empresa, b) el deseo de contribuir a la realización y alcance de las metas de la organización, y c) el deseo de permanecer dentro de la empresa. En esta categoría el compromiso organizacional se delimita como el grado de entrega

e identificación que el trabajador experimenta en relación con la organización de la cual es participe activo.

En este sentido los autores afirman que estas tres perspectivas teóricas se complementan entre sí y dan una nueva estructura de conceptualización multidimensional al compromiso organizacional. Éste modelo es defendido por los autores, quienes aseveran que el mismo integra todas las partes y por lo tanto se convierte en un concepto más completo y conciso (Barraza et al. 2009).

A pesar de la amplia gama de definiciones sobre compromiso laboral quizás la de Meyer y Allen (1997), sea la que más se adapte a esta investigación, debido a que es la que más se ha utilizado en diferentes investigados, por lo tanto es con su teoría por la cual se rige este estudio. Los autores comprenden que el compromiso laboral está compuesto por tres categorías que son separables, y que cada uno de ellas manifiesta un estado psicológico único y subyacente.

El primero denominado “compromiso afectivo”, se trata de la asociación emocional de un trabajador con la empresa, de forma que éste se mantenga en el empleo porque así lo desea. El segundo componente nombrado “compromiso de seguimiento o de continuidad”, se refiere a la consciencia que pueda tener el empleado con respecto a los costos asociados que acarrearán dejar la organización, es decir, que los trabajadores permanecen dentro de la estructura organizativa ya que consideran que de verdad necesitan el empleo. Y por último tenemos el “compromiso normativo”, éste va asociado al sentimiento de obligación, por el cual los trabajadores sienten que deben permanecer en la organización. En este sentido los autores indican que los individuos están vulnerables a experimentar cualquiera de los componentes antes mencionados de compromiso en diferentes grados.

Partiendo de lo anterior, debido a las nuevas relaciones laborales se debería tomar en consideración reestructurar la definición de compromiso laboral tomando en cuenta nuevas perspectivas, en la que entre en juego el orden simbólico que desean expresar los empleadores desde el cual se generan nuevos espacios para la construcción de una cultura dentro de la organización (Peralta et al. 2007).

Ya que se ha delimitado concretamente la definición y la teoría sobre compromiso laboral, se dará paso a otra variable motivo de estudio para esta investigación, el empoderamiento, la cual se irá profundizando progresivamente.

Empoderamiento

El término empoderamiento con el pasar de los años ha sido discutido en diversas ocasiones en la literatura científica. Éste término proviene del inglés “empowerment”. Ha sido adaptado al castellano progresivamente como empoderamiento y es entendido como conceder a alguien el ejercicio del poder sobre algo o alguien, así como también de sí mismo. Es un proceso social multidimensional que facilita al sujeto tener el control de su vida. De igual forma está relacionado con el poder y la forma en que éste se distribuye entre las demás personas de su entorno (Martín, 2011).

Desde el punto de vista de la psicología organizacional, el empoderamiento es un proceso que mejorará el desempeño y la efectividad en los negocios, implantará cambios relevantes en el clima y la cultura de la organización y a su vez maximizará la utilización de las diferentes capacidades de cada integrante de la entidad (Sánchez, Parra y Chiavola, 2008).

El empoderamiento se define como un proceso mediante el cual los miembros de un grupo organizado o los miembros de una comunidad organizativa desarrollan en conjunto una serie de recursos y capacidades para controlar su situación de vida, actuando de manera comprometida, crítica y consciente, para promover un cambio en su entorno según las necesidades y aspiraciones que presente cada integrante, lo que va generar en cada uno de ellos una transformación positiva para desempeñar su labor (Silva y Martínez, 2007).

Sánchez et al. (2008) afirman que el empoderamiento es la asignación de responsabilidad y autoridad sobre las actividades bajo estándares de excelencia, abriendo paso a la retroalimentación adecuada sobre el desempeño de los miembros del proceso, de esta manera se reconoce oportunamente los logros y se crea confianza a nivel grupal e individual.

A su vez, el empoderamiento es la capacidad que tiene el trabajador de cambiar su esquema mental en la medida que estos cambios sean necesarios, es decir, se trata de la capacidad de funcionar y fluir con el cambio en lugar de resistirse a él, sosteniendo en todo momento los valores de la cultura organizacional (Sánchez et al. 2008).

Continuando con la conceptualización de empoderamiento, tenemos que Casique (2010), afirma que este no es un proceso lineal, que cuenta con un principio y un fin determinado, común para todos los sujetos, que a su vez se experimenta diferente por cada uno de ellos pero al mismo tiempo de forma única. Este se define y desarrolla en función de la historia personal del sujeto y del contexto en el que éste se encuentre. Además los autores aseveran que este proceso puede ocurrir debido a los efectos de diferentes experiencias, como son los procesos organizativos, los laborales y los educativos, entre otros.

Adicionalmente, otra definición de empoderamiento que no se puede dejar de lado, es la que presenta Martín (2011) en su proyecto de investigación - acción, donde indica que el empoderamiento puede definirse como el proceso para aumentar el poder interpersonal de modo que los sujetos, las familias y las comunidades organizativas pueden actuar en pro de mejorar sus situaciones a medida que se le vayan presentando. El autor añade que empoderamiento hace énfasis en el potencial de cada individuo para alcanzar sus propias metas y fines delimitados por ellos mismos.

Es momento de resaltar que el empoderamiento se puede dar como proceso factible a nivel individual y a nivel colectivo. El primero se refiere a que es un componente esencial para el desarrollo, como lo es el proceso de toma de control y responsabilidad para obtener el control eficaz de su propia vida. A nivel individual el sujeto requiere adquirir algunos factores que son determinantes para que el proceso de empoderamiento sea óptimo, como lo son el respeto, la dignidad, toma de decisiones, autoconfianza, compañerismo y sentido de pertenencia (Martín, 2011).

Por otra parte, para que el empoderamiento de tipo colectivo se pueda dar, el nivel individual de empoderamiento del individuo debe estar al máximo, es decir, un

mayor grado en el sentimiento de pertenencia, de liderazgo, toma de decisiones, participación y de acceso a los recursos, llevará a todos los miembros del colectivo a conectarse positivamente y lograr un poder intergrupales efectivo que facilita la actuación de cada uno dentro de la organización (Martín, 2011).

Existen diversas teorías referentes a empoderamiento, la que más tiene peso y en la cual esta investigación se apoya, es la planteada por Zimmerman en el año 2000, puesto que engloba todos los aspectos que inciden en esta variable a nivel laboral, a su vez se encarga de profundizar teorías iniciadas por otros autores, principalmente la de Rappaport en 1984. El autor indica que el empoderamiento es un constructo que desarrolla fortalezas individuales, capacidades, competencias y sistemas de ayuda hacia el entorno, es decir, conductas proactivas que faciliten el cumplimiento de logros tanto individuales como grupales (Silva y Martínez, 2004).

De igual forma, el autor integra fenómenos como el esfuerzo y el logro de metas, la reflexión, la autonomía y la utilización de diversos recursos para el control de situaciones favorables o adversas. Por lo cual, asume el empoderamiento en dos perspectivas diferentes, como un proceso donde el sujeto ejerce control a través de la participación activa en la toma de decisiones, utilizando diversos recursos para la resolución de conflictos en un momento y espacio determinado, a su vez, lo toma como un resultado que viene dado por el uso de alternativas para resolver problemas de un sujeto, influyendo en el trabajo colectivo para el cumplimiento de metas (Silva y Martínez, 2004). Por otra parte, Zimmerman distingue el empoderamiento en tres niveles:

1. Nivel individual: El sujeto está sometido a diversas situaciones donde utiliza el manejo de recursos auto-eficaces para enfrentarlas, mostrando el dominio de habilidades éticamente profesionales para la realización de tareas.
2. Nivel organizacional: Hace referencia a la capacidad de trabajar entre departamentos bajo el modelo de competencias con otras redes empresariales, con el fin de aportar alternativas efectivas de servicios para el consumidor.

3. Nivel comunitario: Se trabaja de forma globalizada, con el fin de lograr las metas y lo que el autor define como “comunidad empoderada”, donde se especifican los objetivos que tiene la comunidad, se desarrollan estrategias y acciones para su cumplimiento de manera satisfactoria.

Silva y Martínez (2007), manifiestan que desde una perspectiva psicológica, el empoderamiento contiene un componente intrapersonal que comprende atributos del YO como sentido de autoeficacia, competencia y de influencia. Además postulan que estos elementos psicológicos son los que llevan a ejecutar comportamientos orientados al logro de resultados y metas establecidas. También plantean que la interacción entre acciones y oportunidades puede influir significativamente en el sentimiento de competencias al logro de metas de interés individual como también colectivo y de esta forma contribuir al autoconcepto positivo.

Antecedentes

Por lo que respecta a los antecedentes, se pasa ahora a otro plano en la investigación, en este marco se plasmarán diversas investigaciones recientes que van desde lo macro a lo micro abordando cada una de las variables en estudio, que tengan relación con la presente y sirvan de respaldo para realizar la misma, asimismo tomar algunas como punto de referencia y partida para la ejecución de esta.

En primer lugar se tiene el trabajo realizado por Navarro (2008), donde estudia de forma empírica la satisfacción laboral de profesionales técnicos del sector de la construcción de la comunidad valenciana mediante un enfoque de tipo cualitativo. Empleando como instrumento una entrevista plenamente estructurada que engloba los aspectos intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción e insatisfacción laboral, aplicada a una muestra de 40 profesionales titulados con experiencia en el área.

Obtuvo como resultado un alto nivel de satisfacción en los trabajadores del sector de la construcción, donde expresan con orgullo su experiencia laboral de la cual disfrutaban pese a todos los componentes negativos que intervienen. Por otra parte se encontró que los factores de satisfacción laboral más resaltantes fueron la

naturaleza y el contenido del trabajo, la identidad, el interés, la variedad y la significancia que tienen las tareas realizadas. Los factores de insatisfacción más resaltantes fueron los vinculados con el contexto laboral, que reflejan estrés, sobrecarga de trabajo y el aspecto económico que su labor acarrea.

Seguidamente se muestra otro proyecto realizado Jaik, Tena y Villanueva (2010), el cual busca identificar el grado de satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes de post grado y determinar si hay relación entre los dos parámetros. Para la recolección de información, se utilizó la escala multidimensional de satisfacción laboral docente (EMSLD) diseñada por Barraza y Ortega en 2009, la cual cuenta con 8 dimensiones para medir el constructo, a su vez se aplicó un instrumento de compromiso organizacional elaborado por Peña en 2005, con 7 dimensiones que miden compromiso, ambos instrumentos con baremos de confiabilidad altos, aplicados a una muestra voluntaria de 36 docentes de post grado de diversas orientaciones.

Los resultados en relación a satisfacción laboral, arrojaron un puntaje alto, al igual que el instrumento de compromiso donde se obtuvo un puntaje alto, el análisis de correlación de Pearson arrojó una relación positiva alta, lo cual indica que entre mayor sea la satisfacción laboral, mayor será el compromiso de los docentes con la institución.

Asimismo, se tiene la investigación realizada por Díaz y Quijada (2005), la cual tuvo como intención conocer la relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los empleados de una empresa de manufactura de filtros. Para esto se trabajó con dos instrumentos, uno realizado por Avilés, García y González 2002 para satisfacción y otro por Meyer & Allen en 1997 para estudiar el compromiso. Esto aplicado a una muestra aleatoria de 72 trabajadores en total.

Los resultados obtenidos en el estudio reflejan que, la satisfacción laboral de la muestra se encuentra en un rango medio alto, donde las dos dimensiones cuentan con puntajes similares por lo cual el puntaje no se inclina hacia ningún factor en específico. Para compromiso organizacional, los trabajadores se encuentran en un rango medio alto, donde los puntajes se inclinan más hacia el compromiso afectivo y

de continuidad que al compromiso normativo. Partiendo del análisis correlacional de Pearson, obtuvo que si existe relación positiva moderada entre compromiso organizacional y satisfacción laboral, por lo tanto, a mayor satisfacción laboral, mayor será el compromiso organizacional del individuo. En cuanto a la regresión lineal, se encontró que los factores de motivación de satisfacción están asociados al compromiso afectivo resaltando una relación lineal fuerte.

Un estudio realizado por Vila (2005), tuvo como objetivo principal identificar la relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una empresa del sector financiero venezolano, para medir la satisfacción laboral se utilizó un instrumento propuesto por Meliá y Peiro en 1989, que mide la satisfacción en tres dimensiones. Para compromiso organizacional se aplicó el instrumento de Allen y Meyer (1997), que mide el compromiso en tres dimensiones, ambos instrumentos se aplicaron a una muestra conformada por 135 sujetos.

Los resultados obtenidos, indican que la satisfacción laboral que poseen los sujetos del estudio se encuentra en un rango medio de satisfacción, evidenciando su agrado por la supervisión y el ambiente físico, en relación al compromiso organizacional, el puntaje total refleja un compromiso medio de los trabajadores, siendo el compromiso afectivo por el cual se inclinan mayormente los sujetos. Además, se obtuvo una correlación baja entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Otra investigación resaltante es la de Urteaga y Omar (2008), cuyo objetivo fue estudiar la relación entre los valores individuales ya instaurados en el trabajador y el compromiso organizacional actual que posee. Es decir, busca detectar diferencias en la orientación cultural de las personas dentro de una misma sociedad y examinar cómo influye la orientación cultural en tipo y grado de compromiso, que vincula al empleado con su organización.

Para este estudio se tomó una muestra de 429 empleados argentinos de empresas radicadas en las zonas centro y sur del país, Se les aplicó un cuestionario de variables sociodemográficas y una escala de Individualismo-Colectivismo, para

estudiar las variables personales. Para explorar el compromiso organizacional se utilizó la escala tridimensional de Allen y Meyer (1997).

Los resultados que se obtuvieron señalan que los colectivistas desarrollan un mayor nivel de compromiso afectivo. Los empleados con más antigüedad muestran niveles más altos de compromiso afectivo y normativo. Se reflejó que quienes ocupan cargos gerenciales y los empleados de empresas de mayor volumen de empleados, se sienten unidos a sus organizaciones a través del compromiso normativo.

Es momento de hacer referencia a algunas investigaciones recientes con respecto a empoderamiento. Una de ellas la expone Sedano (2005), cuyo objetivo fue analizar la posible relación entre empoderamiento y satisfacción laboral en el ámbito educativo, específicamente en docentes de diversas instituciones. La muestra seleccionada en la investigación corresponde a 40 docentes de 3 planteles, a los cuales se les aplicó un inventario para medir empoderamiento elaborado por Menon y un cuestionario de satisfacción laboral diseñado por Brayfield y Rothe.

Los resultados obtenidos, reflejan que no existe relación alguna entre empoderamiento y satisfacción laboral mediante un análisis de ANOVA, es decir, los niveles de satisfacción laboral no se vinculan con los niveles de empoderamiento obtenidos para la población estudiada. De igual forma, se encontró que no existen diferencias con respecto a los niveles de los docentes en comparación a los directivos.

Es importante mencionar el estudio realizado por Ríos, Téllez y Ferrer (2010), el cual tuvo como objetivo principal establecer los niveles de empoderamiento que presenta los trabajadores en relación al compromiso hacia la organización para la cual laboran. Se conformó una muestra total de 147 participantes de varias empresas, a los que se les aplicó una escala propuesta por Spreitzer en 1995 para medir empoderamiento y el instrumento de Meyer y Allen 1997 para estudiar el compromiso.

El resultado obtenido, arrojó que en las empresas pequeñas se da un empoderamiento alto, mientras que en las organizaciones medias, se evidenciaron altos niveles de compromiso organizacional. Por otro lado, se encontró luego de haber realizado el análisis correlacional, que el compromiso afectivo está asociado a

la autodeterminación para controlar situaciones y con los modelos por competencias desarrollados en empoderamiento, esto quiere decir, que a mayor empoderamiento, mayor es el compromiso con la organización (Ríos, et al. 2010).

Luego de haber realizado la búsqueda exhaustiva de investigaciones previas, se pudo evidenciar que las muestras utilizadas en algunas de ellas son de bajo volumen, además se observó que existe variabilidad en cuanto a los niveles de satisfacción, tipos de compromiso y diversidad en los factores que explican el empoderamiento. Asimismo, es evidente la falta de investigaciones realizadas en Venezuela que relacionen estas variables. Por lo tanto, tras estas limitaciones y contradicciones revisadas se considera importante esta investigación.

Método

Problema

Partiendo de un análisis a profundidad de los antecedentes, se torna evidente que son escasas las investigaciones donde se estudian todas las variables, tales como satisfacción laboral, compromiso organizacional y empoderamiento, lo más común es ver como se trabajan de forma separada o asociadas a otras variables. En dicho caso, Peralta, et al. (2007), señala que el compromiso laboral incluye el involucramiento adecuado de los individuos, la satisfacción y el entusiasmo por el trabajo propio. La satisfacción en este sentido se relaciona, a su vez, con el compromiso organizacional y con la rotación del personal.

Adicionalmente otras conclusiones como la de Jaik, et al. (2010), donde expresan que algunos autores han relacionado la satisfacción laboral con otras variables como es el caso del estrés, condiciones de trabajo, síndrome de Burnout, clima organizacional y hasta con el rendimiento de un individuo en la organización.

Asimismo, el empoderamiento es un constructo que hoy en día ha tomado auge en el área laboral, debido a su contenido amplio y detallado, el cual permite desarrollar la capacidad de explotar las potencialidades de los sujetos a nivel individual y su influencia en el entorno (Silva y Martínez, 2004). Por ende, será de interés relacionar esta variable en evolución dentro del campo laboral con otro fenómeno psicológico de mayor trayectoria en investigación como lo es la satisfacción laboral.

En esta ocasión se torna oportuno el hecho de estudiar la relación de la satisfacción con diversas variables, en este caso con compromiso y empoderamiento. Por lo cual surge este estudio, que relaciona estas variables e intenta delimitar si existe algún tipo de relación entre ellas. Esto quiere decir que se vuelve factible innovar al momento de relacionar diversos fenómenos psicológicos en el contexto laboral. Con esto se plantea la pregunta, ¿tiene alguna relación el compromiso organizacional y el empoderamiento con la satisfacción laboral de un trabajador dentro de su contexto laboral?

Objetivo General

Evaluar la relación entre el compromiso organizacional y el empoderamiento con la satisfacción laboral de los trabajadores.

Objetivos Específicos

- Identificar los niveles de Satisfacción Laboral en los trabajadores.
- Identificar los niveles de Compromiso Organizacional en los trabajadores.
- Identificar los niveles de Empoderamiento en los trabajadores.
- Determinar la relación entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores.
- Analizar la relación entre empoderamiento y la satisfacción laboral de los trabajadores.

Variables de estudio

Satisfacción Laboral:

Definición conceptual: es definida como el grado de complacencia que siente el sujeto al realizar una labor bien hecha y sintiéndose orgulloso de su trabajo y de sí mismo (Martínez, 2007).

Definición operacional: en su forma operacional tenemos que será medida a través de una escala de satisfacción laboral elaborada por Warr, Cook & Wall, en 1979, mediante dos dimensiones, satisfacción e insatisfacción, según las puntuaciones de la escala multidimensional que engloba los factores de tipo motivador y los factores de tipo higiénico (véase la Tabla 1).

Tabla 1.

Operacionalización de la Escala de Satisfacción Laboral elaborada por Warr, Cook & Wall (1979).

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción Laboral: definida como el grado de complacencia que siente el sujeto al realizar una labor bien hecha y sintiéndose orgulloso de su trabajo y de sí mismo.	Factores intrínsecos de la condición de trabajo.	Se mide a través de aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea que el individuo ejerce en su labor.	Ítems redactados: 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14.
	Factores extrínsecos de la condición de trabajo.	Se aborda en la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo en las que el sujeto se encuentra.	Ítems redactados: 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15.

Compromiso Organizacional:

Definición Conceptual: se define como una relación de lealtad por la cual el trabajador desea persistir en la empresa por motivos de respeto y gusto, debido a su motivación implícita (Peralta et al. 2007).

Definición Operacional: operacionalmente será evaluada mediante el cuestionario de Compromiso de Meyer y Allen (1997), bajo 3 dimensiones, compromiso normativo, compromiso afectivo y compromiso de continuidad, según las puntuaciones del cuestionario (véase la Tabla 2).

Tabla 2.

Operacionalización del Cuestionario de Compromiso Organizacional elaborado por Meyer y Allen (1997).

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Compromiso Organizacional: se define como una relación de lealtad por la cual el trabajador desea persistir en la empresa por motivos de respeto y gusto, debido a su motivación implícita	Compromiso afectivo.	Se mide a través de la asociación emocional de un trabajador con la empresa.	Ítems redactados: 6, 9, 12, 14, 15 y 18
	Compromiso normativo.	Va asociado al sentimiento de obligación, por el cual los trabajadores sienten que deben permanecer en la organización.	Ítems redactados: ítems 2, 7, 8, 10, 11 y 13.
	Compromiso de continuidad.	Va referido a la consciencia que pueda tener el empleado con respecto a los costos asociados que acarrearán dejar la organización o continuar en la misma.	Ítems redactados: 1, 3, 4, 5, 16 y 17

Empoderamiento:

Definición Conceptual: es la asignación de responsabilidad y autoridad sobre las actividades bajo estándares de excelencia, de esta manera se reconoce oportunamente los logros y se crea confianza a nivel grupal e individual (Sánchez et al. 2008).

Definición Operacional: haciendo énfasis en su definición operacional se tiene que será medida con la Escala de Empoderamiento elaborada por Rogers en 1994, bajo la puntuación de los ítems, multidimensionalmente divididos en cinco factores (véase la Tabla 3).

Tabla 3.

Operacionalización de la Escala de Empoderamiento elaborada por Rogers (1994).

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Empoderamiento: es la asignación de responsabilidad y autoridad sobre las actividades bajo estándares de excelencia, de esta manera se reconoce oportunamente los logros y se crea confianza a nivel grupal e individual	Autoestima – autoeficacia	Se evalúa con las actitudes que tiene el individuo hacia sí mismo, bien sea positiva o negativa. Se caracterizan por sentirse capaces o aptos para realizar una tarea.	Ítems redactados: 5, 6, 9, 12, 14, 18, 19, 24, 26.
	Poder impotencia	Se refiere a la capacidad o no que posee el sujeto de demostrar el dominio acerca de un tema en la ejecución de una tarea.	Ítems redactados: 7, 8, 10, 16, 17, 21, 22, 23.
	Activismo comunitario – autonomía	Se refiere a los individuos cuyo método de trabajo consiste en estimular a otros tomando en cuenta sus potencialidades para llevar a cabo una tarea de manera eficaz.	Ítems redactados: 3, 11, 20, 25, 27, 28.
	Optimismo control	Capacidad para abordar positivamente las situaciones de trabajo los conflictos que se presenten en una organización de manera asertiva.	Ítems redactados: 1, 2, 13.
	Honradez enfado	Se manifiesta en comportamientos éticos que la persona utiliza en su trabajo. El segundo hace referencia a los comportamientos guiados por la ira.	Ítems redactados: 4, 15.

VARIABLES EXTRAÑAS

Controladas

Género

Se llevará un registro a partir de los instrumentos aplicados para identificar la cantidad de hombres y mujeres participes en la muestra

Cargo

A partir de los instrumentos aplicados a los sujetos, se llevará a cabo un registro del cargo que ejercen los trabajadores participes en el estudio.

No Controladas

Remuneración salarial recibida.

Definición: hace referencia al total de pagos que recibe el trabajador por la prestación de sus servicios a la organización que pertenece (Manzo y Moncallo, 2004).

Antigüedad

Definición: se refiere al tiempo transcurrido desde el momento de aceptar el empleo dentro de la organización, es decir, la cantidad de tiempo cursado por el trabajador desde su inicio en la empresa hasta la actualidad. (Manzo y Moncallo, 2004).

Nivel de ruido del medio físico.

Definición: El ruido es por tanto un caso particular de sonido, una emisión de energía originada por un fenómeno vibratorio que es detectado por el oído y provoca una sensación de molestia (Osman, 2011).

Edad

Definición: Es definida como la cantidad de años que un ser ha vivido desde su nacimiento hasta la actualidad (Doron y Parot, 2008).

Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo No – Experimental debido a que identifica un conjunto de entidades que representan el objeto del estudio y se procede a la observación de los datos y no existe la manipulación deliberada de variables.

También, se trata de un estudio de campo, debido a que se obtienen los datos directamente donde ocurren los hechos (Arias, 2012).

Diseño de la Investigación

El diseño de esta investigación de tipo Correlacional- Transeccional ya que mide el grado de asociación entre dos o más variables, en un tiempo determinado. Además, se enmarca en un modelo de tipo explicativo ya que busca explicar diversos fenómenos, en que condiciones se manifiestan y como se relacionan entre sí (Tam, Vera y Oliveros, 2008). Finalmente, la investigación es de corte transversal, ya que se encarga de analizar variables, en un sólo momento y tiempo único (Palella y Martins, 2010).

Población y Muestra

La población para esta investigación constó de 2230 trabajadores de la Planta Cabudare de la Empresa Socialista “Lácteos Los Andes”, ubicada en el Municipio Palavecino, Cabudare, Estado Lara. La muestra estuvo conformada por 197 trabajadores, de los cuales 139 fueron masculinos representando el 70.6% y 58 fueron femeninas constituyendo el 29,4%. Todo esto en un periodo comprendido entre los meses Octubre – Noviembre de 2013.

La selección de la muestra se realizó mediante un muestreo aleatorio probabilístico, el cual Arias (2012), indica que es un procedimiento de selección en el que todos los sujetos de la población, tienen la probabilidad de ser elegidos para integrar la muestra.

Instrumentos

Escala de Satisfacción Laboral

El primer instrumento seleccionado es La Escala General de Satisfacción, que fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979, bajo el enfoque de la teoría de Herzberg en 1959. Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción

laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado que a su vez recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

Es una escala de tipo likert con consta con 15 ítems, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

Está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos sub-escalas:

- Sub-escala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).

- Sub-escala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

Siempre que sea posible es recomendable el uso separado de las sub-escalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica a la de la escala general si bien, debido a su menor longitud, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca).

La escala cuenta con ciertos valores según los autores en cuanto a los tipos de satisfacción que presenta, para Satisfacción General: Media 70,53; Desviación típica 15,42; Coeficiente alpha entre 0,85 y 0,88; Test-retest a 6 meses 0,63.

Para la Satisfacción Intrínseca se obtuvo los siguientes valores: Media 32,74; Desviación típica 7,69; Coeficiente alpha entre 0,79 y 0,85. Por otra parte para la Satisfacción Extrínseca: Media 38,22; Desviación típica 7,81; Coeficiente alpha entre 0,74 y 0,78.

Todos estos valores fueron obtenidos de una población española de 250 inmigrantes, donde la media de edad fue de 32,2 y el 42% de la población fueron mujeres y el 52% restante fueron hombres (Moreno, et al. 2010).

Cuestionario de Compromiso Organizacional

El segundo instrumento utilizado en esta investigación es el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer (1997), que utiliza una escala de tipo likert y cuenta con 18 afirmaciones con puntuaciones del 1 al 5 que expresa la cantidad de acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones.

Evalúa el compromiso organizacional mediante tres dimensiones divididos en las 18 afirmaciones, la puntuación más baja es de 18 y la más alta es de 90. Para medir el Componente afectivo ítems 6, 9, 12, 14, 15 y 18, componente normativo ítems 2, 7, 8, 10, 11 y 13, y componente de continuidad ítems 1, 3, 4, 5, 16 y 17. De los cuales los ítem 4,6,16 y 18 tienen puntuación inversa.

Cuenta con valores de confiabilidad para compromiso afectivo coeficiente alpha de 0.85, para compromiso normativo 0.74 y para compromiso de continuidad 0.79. Para éste estudio se tomó una muestra de 429 empleados argentinos de empresas radicadas en las zonas centro y sur del país, donde 228 fueron hombres (53% de la muestra) y 201 fueron mujeres (47% de la muestra). El promedio de edad fue de 35.2 años y la antigüedad laboral promedio fue de 4.6 años (Urteaga y Omar, 2008).

Cuestionario de Empoderamiento

Por último se utilizó el cuestionario elaborado por Rogers, Chamberlin, Langer y Crean (1997), para estudiar el empoderamiento la “Escala de Empoderamiento (ES) Toma de Decisiones”, para evaluar cambios en sensación de control sobre la realidad, cambios en autoestima y transformación hacia un locus de control cada vez más interno. Está formado por un total de 28 ítems, mediante preguntas con respuesta de la escala de tipo likert (de totalmente en desacuerdo a muy de acuerdo), donde los ítems 7, 8, 10, 16, 17, 21, 22 y 23 tienen puntuación inversa. La información solicitada recoge aspectos en relación a la percepción del propio

sujeto en función de la capacidad para la toma de decisiones. Los 28 ítems se suman y promedian para llegar a la puntuación general de empoderamiento, de una puntuación máxima posible de 4.

Estudia el empoderamiento dividido en cinco dimensiones, 1. Autoestima – autoeficacia, 2. Poder – impotencia, 3. Activismo comunitario – autonomía, 4. Optimismo – control y por último 5. Honradez - enfado.

La confiabilidad del instrumento señala un coeficiente alpha de 0,86 para el compromiso total obtenido, con respecto a la validez del cuestionario se tiene que según los 5 factores: Autoestima-Autoeficacia (explica el 24.5% de la varianza total); Poder/Impotencia (explica el 12.4% de la varianza total); Activismo comunitario-Autonomía (explica el 7.6% de la varianza total); Optimismo-Control sobre el futuro (explica el 5.4% de la varianza total); Honradez -Enfado (explica el 4% de la varianza total). Los valores obtenidos provienen de una población de 271 personas en Chile donde se realizó una traducción de la escala original para la aplicación de la misma (Martín, 2011).

Procedimiento.

Haciendo referencia en el procedimiento del estudio se tiene que como primer paso se solicitó una carta de permiso a las autoridades de dirección de la carrera para la realización de la investigación dentro de la empresa. Dando por hecho este proceso posteriormente se comienza con la recolección de datos.

Para la cual se elaboró previamente un cuadernillo de instrumentos que incluyen los tres instrumentos seleccionados, en este sentido la aplicación del cuadernillo se hizo de forma colectiva en cada oficina o departamento de la organización contando con las personas adscritas al mismo. Con respecto a las indicaciones se hicieron progresivamente comenzando con el siguiente enunciado: “Buenos días, mi nombre es Héctor Rodríguez, soy estudiante cursante del 10mo semestre del Programa Licenciatura en Psicología de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, estoy realizando un trabajo de investigación dentro de la empresa como parte de la unidad curricular de Trabajo Especial de Grado, como requisito para

optar a mi título de Licenciado en Psicología, por lo cual necesito la mayor colaboración posible por parte de ustedes en la realización de unas escalas cortas que me permitan obtener los datos necesarios para mi investigación, a continuación les daré unas breves instrucciones para que puedan contestar las escalas eficazmente, en caso de presentar alguna duda háganmela saber sin ningún compromiso”.

Luego de haber hecho la introducción a los presentes con respecto al proceso de recolección, se pasó al plano específico de contestación de las escalas, en donde se indicaron las siguientes instrucciones para contestar el cuadernillo, comenzando de la siguiente forma: “Aquí se les presenta un cuadernillo, el cual contiene las escalas que antes les mencione, para lo cual es importante que presten atención a las instrucciones que presentan al principio de cada escala, les pido por favor que sean honestos con las respuestas y con esto obtener resultados representativos”.

“Al principio de cada escala se encuentran las instrucciones para contestar la misma, en este caso leeré con ustedes las indicaciones de la primera escala para aclarar dudas, no olviden colocar el cargo y el género. La primera escala hace referencia a la satisfacción laboral, consta de 15 ítems entre las que usted se posicionará, marcando con una “X” aquella casilla que mejor represente su parecer, atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan diversas opciones de respuesta que van de muy insatisfecho a muy satisfecho. Asimismo leer detenidamente cada enunciado y al mismo tiempo cada ítem antes de contestar cada escala, ya que es importante que todos los ítems tengan una respuesta, cuentan con un tiempo aproximado de 25 a 30 minutos para contestar todas las escalas del cuadernillo, la persona que termine puede entregar el cuadernillo y continuar con su jornada laboral, sin más nada que agregar muchas gracias”.

Posteriormente al haber obtenido todos los cuadernillos necesarios para el estudio con los datos necesarios, se pasó al plano del análisis de los datos obtenidos por cada trabajador. Se recopilaron los indicadores en una base de datos del programa Excel-2010 y seguidamente al programa de análisis estadístico SPSS.

Consideraciones Éticas

Este marco se hace énfasis en la guía del proceso de investigación de la cual se rige el estudio, primeramente debemos resaltar el hecho de trabajar con seres humanos pensantes los cuales deben ser tratados con respeto y cordialidad, respetando sus derechos en todo momento. Por otra parte, no se debe jugar con la voluntariedad de las personas, cada uno debe estar en toda disposición para participar en la investigación y aportar los datos necesarios para realizar la misma (Moreno 2011).

Para la recolección de datos, es importante resaltar que no se debe alterar el desarrollo de la actividad laboral, ni la tranquilidad ni el profesionalismo de los sujetos en su ámbito, a su vez velar como investigador el hecho de garantizar la confidencialidad de los datos y su independencia de criterio al momento de realizar la recolección (Moreno 2011).

No obstante el investigador debe tomar en cuenta los sistemas de investigación planteados y seguirlos de forma correcta, ser objetivo y minucioso en la selección de instrumentos y escalas para medir las variables de estudio, revisar si miden lo que el estudio requiere medir y si los resultados a obtener son de calidad que sirvan de importancia para la emisión de nuevos juicios y un análisis de resultados más relevante (Moreno 2011).

Por último y no menos importante, se tiene que el análisis de los datos y los resultados deben ser con fines plenamente académicos, en beneficio de la casa de estudio a la cual pertenece el investigador, o en su defecto a la organización o institución donde se genere el mismo (Moreno 2011).

Resultados

Para llevar a cabo el análisis de los resultados de esta investigación, en primer lugar se procedió a calcular la confiabilidad de los instrumentos utilizados en el estudio, mediante el coeficiente alpha de Cronbach. Es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala o instrumento, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados. El valor mínimo aceptable es de 0,70 por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja, el valor máximo esperado es de 0,90 (Oviedo y Arias, 2005).

En referencia a la escala de Satisfacción Laboral, se encontró que el instrumento tiene una confiabilidad de $\alpha = 0,80$ lo que indica que la escala presenta una consistencia interna alta, este resultado se asemeja a los de Moreno et al. (2010), que señalan un alpha de Cronbach de $\alpha = 0,85$ en su estudio. Además, se realizó el cálculo de la confiabilidad por dimensión, puntuando en la dimensión de factores intrínsecos un alpha de $\alpha = 0,76$ representando una consistencia interna moderadamente alta. Para la dimensión de factores extrínsecos, se encontró una confiabilidad de $\alpha = 0,68$ indicando una consistencia interna baja. A pesar de que una de las dimensiones arrojó un puntaje por debajo de lo aceptable, se decidió utilizar esta escala ya que a nivel general presenta una consistencia interna alta, tal como se muestra detalladamente en la tabla 4.

Tabla 4.

Alfa de Cronbach de la escala de satisfacción laboral en comparación al estudio previo donde se utilizó la escala.

Instrumento	Investigaciones	Confiabilidad (Total)	Dimensiones de las Escalas	Confiabilidad (Dimensiones)
Satisfacción Laboral	Moreno et al. (2010)	0,85		
	Reportados en este estudio	0,80	Factores Intrínsecos	0,76
			Factores Extrínsecos	0,68

Para el cuestionario de Compromiso Organizacional, se obtuvo una confiabilidad de $\alpha = 0,43$ considerándose una consistencia interna baja. En el cálculo por dimensiones, se obtuvo para la dimensión de compromiso afectivo un alpha de $\alpha = 0,35$, para compromiso normativo un alpha de $\alpha = 0,37$ y para compromiso de continuidad un alpha de $\alpha = 0,33$ indicando una consistencia interna muy baja en todas las dimensiones en comparación al estudio realizado por Urteaga y Omar (2005) (véase la Tabla 5).

Tabla 5.

Alfa de Cronbach del cuestionario de compromiso organizacional en comparación al estudio previo donde se utilizó la escala.

Instrumento	Investigaciones	Confiabilidad de alfa de Cronbach (Total)	Dimensiones de las Escalas	Confiabilidad de alfa de Cronbach (Dimensiones)
Compromiso Organizacional	Urteaga & Omar (2008)	0,82		
	Reportados en este estudio	0,43	Compromiso Afectivo	0,35
			Compromiso Normativo	0,37
			Compromiso de Continuidad	0,33

La escala de Empoderamiento, arrojó un alpha de Cronbach de $\alpha = 0,56$ indicando una consistencia interna baja. De acuerdo a los datos obtenidos por dimensiones, para la dimensión autoestima – autoeficacia se encontró un alpha de $\alpha = 0,55$ para el factor poder – impotencia se consiguió un alpha de $\alpha = 0,48$ para el factor activismo comunitario – autonomía se obtuvo un alpha de $\alpha = 0,44$ para optimismo – control un alpha de $\alpha = 0,47$ y para la dimensión honradez – enfado se tuvo un alpha

de $\alpha = 0,31$. Una vez revisados estos datos, se deduce que tanto a nivel general como por dimensiones el instrumento presenta una consistencia interna muy baja (véase la Tabla 6).

Tabla 6.

Alfa de Cronbach de la escala de Empoderamiento en comparación al estudio previo donde se utilizó la escala.

Instrumento	Investigaciones	Confiabilidad de alfa de Cronbach (Total)	Dimensiones de las Escalas	Confiabilidad de alfa de Cronbach (Dimensiones)
Empoderamiento	Martin (2011).	0,86		
	Reportados en este estudio	0,56	Autoestima - Autoeficacia	0,55
			Poder - Impotencia	0,48
			Activismo comunitario - Autonomía	0,44
			Optimismo - Control	0,47
			Honradez - Enfado	0,31

Posteriormente, luego de haber realizado el análisis de la confiabilidad de las escalas utilizadas en esta investigación a nivel general y por dimensiones, se procedió a un análisis descriptivo de las variables sociodemográficas de muestra. En cuanto al género, se observó un total de 139 hombres representado el 70,4% y 58 mujeres equivalente al 29,6% de la muestra seleccionada. En referencia al cargo que ejercen los sujetos en la organización, se encontró un total de 104 individuos en el área

administrativa, de los cuales 56 fueron hombres y 48 mujeres, al mismo tiempo el cargo obrero quedo comprendido por 93 sujetos, entre ellos 83 fueron hombres y 10 mujeres.

De igual forma, se realizó un cálculo de los estadísticos descriptivos con la finalidad de analizar la distribución de los datos obtenidos de cada una de las variables implicadas en la correlación. Para satisfacción laboral la media total de los trabajadores puntúa 71,34 valor correspondiente a una satisfacción por el trabajo medianamente alta, haciendo énfasis al compromiso organizacional, el estudio reveló que los trabajadores de la organización presentan un nivel de compromiso organizacional medio, ya que la media total obtenida equivale a 57,85 y por último se realizó el cálculo correspondiente a empoderamiento, la investigación arrojó un puntaje medio total para los sujetos de 88,66 lo cual refleja un empoderamiento alto en los sujetos (véase la Tabla 7).

Tabla 7.

Estadísticos descriptivos de las variables implicadas en la correlación.

Variables	Media	Mediana	Desv.	Asimetría (As)	Kurtosis (K)	Puntaje mínimo obtenido	Puntaje máximo obtenido
Satisfacción Laboral	71,34	71,00	10,75	-,456	1,008	32	101
Compromiso Organizacional	57,85	59,00	6,39	-,209	,350	39	79
Empoderamiento	88,66	89,00	6,10	-,509	,982	65	103

En referencia a las dimensiones de la escala de satisfacción laboral, se pudo evidenciar que el grado de complacencia de los sujetos se inclina mayormente hacia los factores extrínsecos, debido a que el puntaje fue más alto para esta dimensión con

una media de 38,18 en comparación con los factores intrínsecos, donde se obtuvo un puntaje medio de 33,15 (véase la Tabla 8).

Tabla 8.

Análisis detallado por dimensiones de la escala de Satisfacción Laboral.

Dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Factores Intrínsecos	197	15,00	49,00	33,15	6,339
Factores Extrínsecos	197	15,00	52,00	38,18	6,166

Además, se hizo el cálculo por dimensiones para compromiso organizacional, no se observó diferencia significativa entre los factores afectivos y de continuidad, sin embargo con muy poca diferencia predomina el compromiso normativo en los trabajadores ya que para el primer factor se obtuvo una media de 19,13 para el segundo factor 19,59 y para el tercer y último factor una media de 19,12. Por lo tanto, se puede afirmar que el compromiso organizacional que presentan los trabajadores del estudio se inclina hacia la dimensión de compromiso normativo (véase la Tabla 9).

Tabla 9.

Análisis detallado por dimensiones del cuestionario de Compromiso Organizacional.

Dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Compromiso de Continuidad	197	10,00	26,00	19,12	3,176
Compromiso Normativo	197	8,00	27,00	19,59	3,250
Compromiso Afectivo	197	9,00	29,00	19,13	3,031

En este mismo orden de ideas, para empoderamiento se realizó el cálculo total para evaluar las dimensiones del instrumento y por cual se rigen los trabajadores del estudio, donde se tuvo que promediar el puntaje obtenido en cada factor por no contar

con el mismo número de ítems en cada dimensión, por lo cual se dividen las medias obtenidas en cada factor, entre el número de ítems correspondientes.

Como resultado del cálculo, se obtuvo que las dimensiones con mayor puntaje en la escala de empoderamiento, son las de autoeficacia - autoestima y autonomía - activismo comunitario. Por lo cual, los sujetos del estudio presentan capacidad para realizar tareas eficazmente mediante actividades colectivas mostrando actitudes que sirvan para potenciar a los demás y al sujeto en forma individual (véase la Tabla 10)

Tabla 10.

Análisis detallado por dimensiones de la escala de Empoderamiento.

Dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	N° de ítems	Puntaje promedio (1 – 4)
Honradez – Enfado	197	2,00	7,00	4,05	1,225	2	2,03
Optimismo – Control	197	4,00	12,00	8,15	1,674	3	2,71
Act. Comunitario – Autonomía	197	10,00	24,00	20,27	2,258	6	3,38
Poder – Impotencia	197	15,00	31,00	24,86	3,300	8	3,10
Autoestima – Autoeficacia	197	20,00	36,00	31,32	2,713	9	3,48

Luego de haber realizado el análisis descriptivo de las variables de investigación y sociodemográficas, se hizo el análisis correspondiente para evaluar las relaciones entre las variables de este estudio, utilizando el diseño correlacional de Pearson. Es importante señalar que las correlaciones oscilan entre valores de -1 a 1, donde los datos que se hallen igual a 0 revelan que no existe correlación, de igual forma la puntuación que se acerque a -1 señala una correlación negativa o inversa, es decir, que mientras una variable aumenta la otra disminuye y aquellas puntuaciones

cercanas a 1, corresponden a una correlación positiva que indica un aumento de ambas variables (Oviedo y Arias, 2008).

Según los resultados obtenidos, se deduce que no existe relación alguna entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral, utilizando un nivel de significancia de $p > 0,05$ es decir, que los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores no se encuentran vinculados con los niveles de satisfacción laboral obtenidos (véase la Tabla 11).

Tabla 11.

Cuadro de Correlación de Pearson entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional.

		Compromiso Afectivo	Compromiso Normativo	Compromiso de Continuidad	Total Compromiso
Factores Intrínsecos	Correlación de Pearson	,043	,090	,120	,126
	Sig. (bilateral)	,546	,208	,093	,078
	N	197	197	197	197
Factores Extrínsecos	Correlación de Pearson	,013	,063	,099	,087
	Sig. (bilateral)	,858	,376	,167	,223
	N	197	197	197	197
Satisfacción General	Correlación de Pearson	,033	,089	,127	,124
	Sig. (bilateral)	,647	,211	,074	,082
	N	197	197	197	197

Además, se observó una correlación positiva entre Empoderamiento y Satisfacción Laboral, específicamente en la dimensión Optimismo – Control, correspondiente a empoderamiento y Factores Extrínsecos de satisfacción laboral, con una correlación de $r = 0,143$ y un nivel de significancia de $p = 0,04$ de igual forma, se encontró relación entre la dimensión Honradez de empoderamiento con el nivel total de satisfacción laboral, con una correlación positiva de $r = 0,152$ con un nivel de significancia de $p = 0,033$ (véase la Tabla 12).

Posteriormente, se procedió a calcular el tamaño del efecto, para verificar la influencia que ejerce el empoderamiento sobre la satisfacción laboral en los trabajadores, obteniendo como resultado un puntaje alto ($d= 2,06$) que corresponde a una magnitud grande, según varemos planteados por Peña (2009), quien indica que un puntaje igual a $d=0,1$ es pequeño, $d=0,2$ es mediano y $d=0,5$ corresponde a un tamaño del efecto grande.

Tabla 12.

Cuadro de Correlación de Pearson entre Satisfacción Laboral y Empoderamiento.

		Autoestima - Autoeficacia	Poder - Impotencia	Activismo comunitario – Autonomía	Optimismo - Control	Honradez – Enfado	Total Empod.
Factores intrínsecos	Correlación de Pearson	,054	,081	,081	-,001	,072	,116
	Sig. (bilateral)	,448	,259	,259	,986	,318	,105
	N	197	197	197	197	197	197
Factores extrínsecos	Correlación de Pearson	,004	,056	,056	,143*	,191	,066
	Sig. (bilateral)	,956	,432	,432	,044	,007	,356
	N	197	197	197	197	197	197
Satisfacción General	Correlación de Pearson	,034	,080	,080	,082	,152*	,106
	Sig. (bilateral)	,632	,264	,264	,255	,033	,138
	N	197	197	197	197	197	197

Significativo al 0.05 (*)

Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo principal evaluar empíricamente la relación entre compromiso organizacional y empoderamiento con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa, con la finalidad de comprender como estas variables inciden en los sujetos y profundizar un poco más en dichos constructos.

Respondiendo al objetivo de la investigación, entre satisfacción laboral y compromiso no hubo relación alguna, por otra parte, entre satisfacción laboral y empoderamiento, si se encontró relación en dos de sus dimensiones, específicamente en optimismo – control y honradez.

Los puntajes obtenidos en la escala de satisfacción laboral arrojaron como total una satisfacción laboral media alta, este dato es coherente con el resultado obtenido por Díaz y Quijada (2005) en su investigación, indicando una satisfacción laboral medianamente alta. Esto refleja que el nivel de agrado que sienten los trabajadores al realizar su labor adecuadamente, sintiéndose orgullosos por su trabajo y de sí mismos es medio alto. Sin embargo, difiere en cuanto a sus dimensiones, dado que el estudio arrojó que los trabajadores no se inclinan hacia ningún factor en específico, mientras que en este estudio los trabajadores se sienten satisfechos por los factores extrínsecos.

A su vez, Jaik et al. (2010) en su investigación, encontraron que los trabajadores presentan una satisfacción laboral alta, también concluyó que existe una correlación positiva alta entre satisfacción y compromiso, es decir, que mientras mayor sea el compromiso, mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores. Estos datos no se asemejan a los hallados en este estudio, puesto que no se evidenció correlación alguna entre estas variables.

Por otra parte, se tiene un estudio con resultados similares a esta investigación, tal es el estudio realizado por Vila (2005), en el cual se obtuvo que la satisfacción laboral que más predomina en los trabajadores se da por factores extrínsecos, tales como el agrado por la supervisión y el ambiente físico. Al mismo

tiempo, se diferencian dado a que en dicho estudio, a pesar de ser baja si existe correlación entre compromiso y satisfacción laboral en los trabajadores.

Para la variable compromiso organizacional en este estudio se encontró un compromiso de nivel medio. Este resultado difiere con el puntaje obtenido en la investigación realizada por Ríos et al. (2010), donde se aplicó el mismo cuestionario en una muestra similar a la de este estudio, se encontró un compromiso organizacional alto.

En relación a estas dos variables, para la muestra del estudio los niveles de satisfacción no están asociados a los niveles de compromiso, es decir, la satisfacción de los sujetos, vendrá dada por otros fenómenos implicados en el campo laboral y no por el compromiso directamente.

De igual forma, la presente investigación se diferencia de las presentadas por Urteaga y Omar, (2009); Vila (2005), ya que el compromiso que predomina en los sujetos de estudio es el de tipo afectivo. Cabe destacar que los niveles obtenidos de la escala de compromiso reflejan un compromiso medio al igual que esta investigación.

En la investigación realizada por Díaz y Quijada (2005), se observó que el compromiso por el cual se inclinan los trabajadores de su empresa en estudio, es el de tipo afectivo en conjunto con el de continuidad, alcanzando mayores puntuaciones para estas dimensiones, resultado que difiere de este estudio por haber arrojado un compromiso normativo, es decir, los trabajadores se rigen por el cumplimiento de normas y la obligación que tiene por permanecer dentro de la organización.

En referencia a la relación obtenida entre satisfacción y empoderamiento, los resultados obtenidos del cuestionario de empoderamiento arrojaron un puntaje que indica un empoderamiento alto.

Sedano (2005), en su investigación concluye que no existe relación alguna entre empoderamiento y la satisfacción laboral en una muestra de docentes institucionales. Este dato no se vincula con este estudio en el cual si se obtuvo correlación entre satisfacción y empoderamiento.

Específicamente la correlación entre satisfacción y empoderamiento obtenida, se da en la dimensión Optimismo – Control, correspondiente a empoderamiento y

Factores Extrínsecos de satisfacción laboral, es decir, aquellos trabajadores que estén satisfechos por factores extrínsecos como la remuneración y horario de trabajo tendrán mayor capacidad de abordar situaciones de conflicto asertivamente dentro de la empresa.

A su vez se da en la dimensión Honradez de empoderamiento con el nivel total de satisfacción laboral, lo cual indica que los trabajadores se verán satisfechos en cuanto a la complacencia por la realización de tareas bien hechas dadas por el grado de honradez y la ética en su labor.

Conclusiones

Partiendo del hecho que existe variedad de estudios realizados en el campo laboral incluyendo la satisfacción y el compromiso en los mismos, no es la misma realidad para el fenómeno de empoderamiento, son pocas las investigaciones que involucran las tres variables para el estudio de sus constructos y sus posibles relaciones entre sí mismas. Lo contrario es el caso de este estudio, que evaluó cada constructo y se hizo lo indicado para relacionar el compromiso y el empoderamiento sobre la satisfacción.

En base a los resultados que arrojó la investigación, se puede afirmar que para la muestra seleccionada, no existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, es decir, se plantea que el grado de complacencia que tenga un trabajador por el trabajo que ejerce, no se asocia con el nivel de lealtad por permanecer en la organización.

Por otra parte, se evidenció relación entre satisfacción laboral y empoderamiento, debido a esto se asevera que mientras mayor sea el empoderamiento, mayor es la satisfacción laboral del empleado, es decir, la honradez, el optimismo y control del trabajo que realiza cada trabajador, está vinculado con la satisfacción por su labor y el desempeño que ejerce en la organización, de igual forma con la asignación de tareas bajo estándares de excelencia y el grado de responsabilidad para ejecutarlas.

En referencia a la satisfacción laboral, el estudio reveló una satisfacción por el trabajo medianamente alta, específicamente inclinándose por los factores extrínsecos. En el compromiso organizacional, se obtuvo resultado un compromiso medio con la organización, donde el compromiso normativo fue el que tuvo mayor peso entre las demás dimensiones. De igual forma, para empoderamiento la investigación reveló un empoderamiento alto, el cual se rige mayormente por la autonomía y autoeficacia.

Limitaciones y recomendaciones

Cabe destacar, que se cumplió con todos los objetivos de la investigación, se encontraron resultados interesantes y gustosos para el área de psicología organizacional, no obstante se debe señalar que en el proceso de investigación hubo contratiempos y dificultades en la elaboración, sobre todo a la hora de realizar la recolección de datos.

Para esta investigación el proceso fue arduo, por motivos ajenos a la voluntad del investigador, ya que la empresa que abrió sus puertas para el estudio cuenta con un proceso de producción de alimentos las 24 horas, por lo tanto se tornó difícil disponer del tiempo de los trabajadores que están en el área de planta donde la producción es continua. Al mismo tiempo, se dificultó contar con el tiempo disponible de los puestos gerenciales ya que siempre están solventando las adversidades que se presentan a diario.

Es importante señalar, que los datos fueron recolectados mediante un muestreo aleatorio en presencia de variables no controladas como el ruido, la antigüedad, la edad y la remuneración salarial, además de que la empresa estaba atravesando un proceso de reestructuración en la gerencia, lo cual pudo haber afectado los datos, por lo que se recomienda al momento de contrastar los resultados con otros estudios, que los mismos presenten la mismas características de la población seleccionada.

A su vez, se sugiere incrementar la muestra seleccionada para obtener mayor peso en los datos que serán generalizados. Es necesario que se sigan realizando investigaciones que incluyan las variables de este estudio para reforzar los constructos que emergen en la psicología organizacional y profundizar cada vez más en el campo laboral.

Referencias Bibliográficas

- Allen, N., & Meyer, J. (1990). "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization". *Journal of Occupational Psychology and Organizational Psychology*, 63 (1) 1-18.
- Allen, N., & Meyer, J. (1997). *Commitment in the Workplace Theory, Research, and Application*. SAGE Publications, 2, 1-160.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. (6ta ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Epísteme.
- Barraza, A., Acosta, M., & Ledesma, Z.E. (2009). Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior. *X Congreso nacional de Investigación Educativa*. Veracruz, Mexico.
- Barraza, M., & Ortega, M. (2009). *Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento*. Ponencia presentada en el X congreso de investigación educativa. Veracruz, México.
- Blanco, M., & Castro, P. (2011). Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos. *Revista Arbitrada de Psicología Scielo*, 9 (2), 215-233.
- Casique, I. (2010). Factores de empoderamiento y protección de las mujeres contra la violencia. *Revista Mexicana de Sociología*, 1, 37-71.
- Chiang, M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). *Como influye la satisfacción laboral en el desempeño: Caso empresa retail*. Trabajo de investigación. Universidad de Concepción, Chile.
- Diaz, Y. & Quijada, A. (2005). *Relación entre satisfacción laboral y Compromiso organizacional*. Tesis de Grado. Universidad Autónoma Metropolitana. Iztapalapa, México.
- Doron, R. & Parot, F. (2008) *Diccionario Akal de Psicología* (2da ed). España, Ediciones AKAL.
- Jaik, A., Tena, J., & Villanueva, R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de docentes de post-grado. *Revista electrónica Diálogos Educativos*, 10 (19), 118-129.

- Manzo, Z., & Moncallo, N. (2004). *Remuneración salarial recibida, beneficios recibidos y aspirados relacionados con la calidad de vida laboral percibida*. Escuela de ciencias sociales. Especialidad de relaciones industriales. Tesis de Grado. Biblioteca virtual de la Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Martín, V. (2011). *Ocio y empoderamiento en personas con enfermedad mental*. Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Biblioteca virtual de la Universidad Complutense de Madrid.
- Martínez, O. (2007). *El desarrollo profesional de los docentes de secundaria: Incidencia de algunas variables personales y de actuación profesional*. Universidad Autónoma de Barcelona – Tesis Doctoral. Departamento de Psicología Aplicada. 116-119.
- Moreno, M., García, J., Ortiz, J., Ríos, L., & Perles, F. (2010). Satisfacción Laboral y Burnout en trabajos poco cualificados: Diferencias entre sexo en población inmigrante. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 26 (3), 255-265.
- Moreno, T. (2011). Consideraciones éticas en la evaluación educativa. (ética – metodología). *Revista Iberoamericana sobre Calidad, eficacia y cambio en Educación*, 9 (2),
- Navarro, E. (2008). *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: Una ampliación cualitativa de la comunidad Valenciana*. Tesis Doctoral. Universidad Politécnica de Valencia. Departamento de Organización de Empresas.
- Osman (2011). Observatorio de Salud y Medio Ambiente. Ruido y salud. (Mensaje de Blog en la web). Recuperado de http://www.osman.es/contenido/profesionales/ruido_salud_osman.pdf
- Oviedo, H., & Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alpha de cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. 34 (4), 572-580.

- Palella, S., & Martins, F. (2010). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. (3ra ed.). Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Peña, G. (2009). *Estadística inferencial. Una introducción para la ciencia del comportamiento*. Caracas: Ediciones libros UCAB.
- Peralta, M., Santofimios, A., & Segura V. (2007). El compromiso laboral: Discursos en la organización. *Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte*, 19, 81-109.
- Pick, S., García, R. G. & Leenen, I. (2011). Modelo para la promoción de la salud en comunidades rurales a través del desarrollo de agencia personal y empoderamiento intrínseco. *Universitas Psychologica*, 10 (2), 327-340.
- Ramírez, M., & Lee, S. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medidos por el clima y la satisfacción laboral. *Revista de la Universidad Bolivariana – Chile*, 10 (30), 431-446.
- Ramírez, T., & D'Auberrete, M. E. (2007). *Los niveles de satisfacción laboral del maestro venezolano 10 años después (1996-2006)*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador – Investigación y Postgrado, 22 (2), 57-86.
- Ríos, M., Téllez, M., & Ferrer, J. (2010). El Empowerment como predictor del compromiso organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*. 23 (1), 103 – 125.
- Rogers, E., Chamberlin, J., Langer, M. & Crean, T. (1997). A consumer-constructed Scale to measure Empowerment among users of mental health services. *Psychiatric Services*. 48 (8), 1042 – 1047.
- Salgado, J., & Peiro, J.M. (2008). Psicología del trabajo, las organizaciones y los recursos humanos. *Revista Arbitrada de Psicología “Papeles del Psicólogo”*, 29 (1), 2 – 5.
- Sedano, S. (2005). *Empowerment y Satisfacción laboral en Docentes*. Tesis de maestría. Departamento de Psicología. Universidad de Las Américas. Puebla, México.

- Silva, C., & Martínez, M. (2007). Empoderamiento, participación y autoconcepto de persona socialmente comprometida en adolescentes chilenos. *Sociedad Interamericana de Psicología. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe*, 41(2), 129-138.
- Tam, J., Vera, G., & Oliveros, R. (2008). *Tipos, Métodos y Estrategias de Investigación Científica*. Escuela de Post Grado – Universidad Ricardo Palma. *Pensamiento y Acción*, 5, 145 – 154.
- Urteaga, F., & Omar, A. (2008). Valores personales y Compromiso Organizacional. *Enseñanza e investigación en psicología*, 13 (2), 353-372.
- Vásquez, M. (2010). Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Aspectos Conceptuales y Metodológicos. *Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante – España*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10045/14032>.
- Vila, M. (2005). *Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en una empresa del sector financiero*. Escuela de ciencias sociales. Especialidad de relaciones industriales. Tesis de Grado. Biblioteca virtual de la Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

Anexo A

Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en 1979.

Instrucciones:

El objetivo de la presente escala es explorar a profundidad las características acerca de la satisfacción laboral de los trabajadores dentro del contexto laboral. Por lo tanto se debe resaltar que la información que se recoja será utilizada con fines académicos y recibirá un tratamiento confidencial.

No se contemplan respuestas correctas o incorrectas, le agradecemos responder a cada afirmación de la manera más sincera que usted pueda: ***basándose únicamente en su percepción verdadera*** y no sobre suposiciones acerca de lo que es más conveniente o elegante contestar.

A continuación se presentan 18 ítems, para dar respuesta, lea atentamente cada enunciado y marque con una X la opción que mejor presente su percepción o situación individual.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo.							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo.							
3. Tus compañeros de trabajo.							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.							
5. Tu superior inmediato.							
6. Responsabilidad que se te ha asignado.							
7. Tu salario.							
8. La posibilidad de usar tus capacidades.							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa.							
10. Tus posibilidades de promocionar.							
11. El modo en que tu empresa está gestionada.							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces.							
13. Tu horario de trabajo.							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.							
15. Tu estabilidad en tu empleo.							

Anexo B
Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y
Allen, (1997).

Instrucciones:

Se debe resaltar que la información que se recoja será utilizada con fines académicos y recibirá un tratamiento confidencial. No se contemplan respuestas correctas o incorrectas, le pedimos que para responder ***escoja la opción que mejor describa su percepción sobre su comportamiento real en la empresa.*** Le agradecemos responder a cada afirmación de la manera más sincera que usted pueda: ***basándose únicamente en su percepción verdadera*** y no sobre suposiciones acerca de lo que es más conveniente o elegante contestar.

A continuación se presentan 18 afirmaciones y una escala de cinco (5) puntos que expresa la intensidad de su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones. Para dar respuesta, lea atentamente cada enunciado y encierre dentro de un círculo el número que mejor presente su percepción o situación individual. Es importante que marque el punto medio solo en los casos en que su percepción realmente no pueda ser descrita por alguno de los extremos.

Afirmaciones	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. Si yo hubiese invertido tanto de mí mismo en mi organización, consideraría trabajar en otra empresa.	1	2	3	4	5
2. Aunque fuese ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	1	2	3	4	5
3. Si decidieras renunciar a mi organización en este momento muchas cosas de mi vida serían interrumpidas.	1	2	3	4	5
4. Pertenecer a mi organización en este momento es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	1	2	3	4	5
5. Si renunciara a mi organización, pienso que tendría muy pocas opciones alternativas en otras empresas.	1	2	3	4	5
6. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	1	2	3	4	5
7. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	1	2	3	4	5
8. Esta organización merece mi lealtad.	1	2	3	4	5
9. Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	1	2	3	4	5
10. No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleo actual.	1	2	3	4	5
11. Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.	1	2	3	4	5
12. Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.	1	2	3	4	5
13. Le debo muchísimo a mi organización.	1	2	3	4	5
14. No me siento como “parte de la familia” en mi organización.	1	2	3	4	5
15. No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	1	2	3	4	5
16. Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	1	2	3	4	5
17. Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.	1	2	3	4	5
18. No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.	1	2	3	4	5

Anexo C

Escala de Empoderamiento

**(E. Sally Rogers, Sc.D.; Judi Chamberlin; Marsha Langer
Ellison, Ph.D.; Tim Crean, B.A.)**

<p>A continuación se presentan varias frases relativas a la propia visión sobre la vida y la toma de decisiones. Copie el número en la casilla en blanco a la derecha. Una (R) junto a una frase indica que la puntuación se invierte.</p>	<p>Totalmente en desacuerdo</p>	<p>En desacuerdo</p>	<p>De acuerdo</p>	<p>Totalmente de acuerdo</p>
1. Casi puedo determinar qué va a pasar en mi vida.	1	2	3	4
2. La gente está limitada solamente por lo que creen que es posible.				
3. La gente tiene más poder si se une como grupo.				
4. Enfadarse por algo nunca sirve de ayuda. (R)	4	3	2	1
5. Tengo una actitud positiva acerca de mí mismo/a.				
6. Por lo general confío en las decisiones que tomo.				
7. La gente no tiene derecho a enfadarse porque no les guste algo. (R)				
8. La mayoría de las desgracias de mi vida se debieron a la mala suerte. (R)				
9. Me veo como una persona capaz.				
10. Causar problemas nunca te lleva a ninguna parte. (R)				
11. Las personas que trabajan juntas pueden tener un efecto en su comunidad.				
12. A menudo me siento capaz de superar las barreras.				
13. En general soy optimista sobre el futuro.				
14. Cuando hago planes, estoy casi seguro/a de que funcionarán.				
15. Enfadarse por algo es a menudo el primer paso para cambiarlo.				
16. Por lo general, me siento solo/a. (R)				
17. Los expertos están en mejor posición para decidir lo que la gente debe hacer o aprender. (R)				
18. Soy capaz de hacer cosas tan bien como la mayoría de la gente.				
19. Generalmente logro lo que me propongo hacer.				

20. La gente debe tratar de vivir sus vidas de la manera que quieran.				
21. No puedes luchar contra la administración (autoridad). (R)				
22. La mayoría del tiempo me siento impotente. (R)				
23. Cuando no estoy seguro/a de algo, normalmente sigo al grupo. (R)				
24. Siento que como persona tengo valor, al menos en igualdad de condiciones que las demás.				
25. La gente tiene derecho a tomar sus propias decisiones, aunque sean malas.				
26. Siento que tengo una serie de buenas cualidades.				
27. Muy a menudo, un problema puede ser resuelto mediante la adopción de medidas.				
28. Trabajar con otros/as en mi comunidad puede ayudar a cambiar las cosas para mejor.				