



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES
LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

TRABAJO DE INTEGRACION FINAL

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION
LABORAL EN EMPLEADOS IT TERCERIZADOS**

Tutor: Juan M. Bodenheimer

CORDOVA, SOFIA EMILIA

L.U.: 131197

Resumen

El presente trabajo de investigación indaga sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en empleados que se encuentran trabajando bajo una modalidad de contratación tercerizada (outsourcing) dentro del área de Sistemas de Información (IT) en empresas privadas de Capital Federal.

El objetivo principal de este estudio es identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en empleados tercerizados de IT.

Participaron del estudio 105 personas de un rango de edad de entre 25 – 35 años, que se encuentran trabajando de manera tercerizada en el área de Sistemas Informáticos.

A todos ellos se les administró un Cuestionario Sociodemográfico, Cuestionario de Compromiso Organizacional (Meyer y Allen, 1997; adaptado y validado en versión español en México y España por Luis Arciniega y Luis Gonzáles, 2006) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/203 (J.L. Meliá y J.M. Peiró, 1998).

La conclusión general de este estudio sostiene que existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en empleados que se encuentran trabajando bajo una modalidad de contratación tercerizada (outsourcing) dentro del área de Sistemas de Información (IT) en empresas privadas de Capital Federal.

Los resultados indican que existe una relación entre las variables estudiadas, demostrando que, al aumentar la satisfacción laboral, aumentará el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores tercerizados en el área de Sistemas Informáticos (IT).

Respecto a las subescalas del Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral se hallaron diferencias significativas entre las variables estudiadas y la antigüedad laboral y la edad de los participantes.

Palabras claves: Compromiso Organizacional, Satisfacción Laboral, Outsourcing

Contenido

1	Introducción	5
2	Objetivos	7
2.1	GENERAL	7
2.2	ESPECÍFICO	7
3	Hipótesis de Investigación	8
3.1	HIPÓTESIS GENERAL	8
3.2	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	8
4	Marco Teórico.....	9
4.1	EMPLEADOS TERCERIZADOS (OUTSOURCING)	9
4.2	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	14
4.2.1	<i>Compromiso afectivo</i>	16
4.2.2	<i>Compromiso continuo</i>	16
4.2.3	<i>Compromiso normativo</i>	17
4.3	SATISFACCIÓN LABORAL	19
5	Estado del Arte.....	21
6	Metodología	28
6.1	DISEÑO	28
6.2	PARTICIPANTES	28
6.3	INSTRUMENTOS	29
7	Procedimiento	32
7.1	RECOLECCIÓN DE LOS DATOS.....	32
7.2	ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	32
8	Resultados	34
8.1	ANÁLISIS DE CORRELACIÓN.....	34

8.2 ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....	38
8.3 ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	38
8.4 COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN RELACIÓN CON LA ANTIGÜEDAD LABORAL.....	39
9 Discusión.....	46
10 Limitaciones del trabajo.....	50
11 Conclusiones	51
12 Referencias Bibliográficas	54
13 Anexos.....	59
13.1 CONSENTIMIENTO INFORMADO	59
13.2 CUESTIONARIO SOCIO DEMOGRÁFICO	60
13.3 CUESTIONARIO: COMPROMISO ORGANIZACIONAL	62
13.4 CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	64

1 Introducción

En los últimos años, a causa de los cambios socioeconómicos que ocurrieron por la globalización, las empresas deciden modificar sus estructuras y optan por nuevas formas de contratación de personal (outsourcing) con el objetivo de mantenerse en el mercado (Topa y Palací, 2004 en Vesga Rodríguez, 2011).

Es relevante investigar sobre este tema, ya que estas variables permiten conocer cuáles son las percepciones del empleado sobre las características de la organización a la cual pertenece, lo cual a su vez influye en sus actitudes y comportamiento; contribuyendo a alcanzar o fracasar en sus objetivos (Gómez Sánchez, Recio Reyes, Avalos Sekeres y González Ortiz, 2013).

Robbins (1998) define la satisfacción laboral como un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo.

Según Magaña (2012), quien se encuentra muy satisfecho con su puesto de trabajo tiene actitudes muy positivas hacia este; en cambio, quien está insatisfecho, muestra actitudes negativas. La satisfacción es una respuesta afectiva o emocional a diversos aspectos del trabajo que se desempeña.

El interés en la satisfacción laboral del empleado reside posiblemente en su capacidad para predecir la permanencia en el trabajo y la productividad laboral (Diego, Diego y Olivar, 2001).

Por otro lado, el compromiso organizacional ha recibido mucha atención por su relación con la satisfacción y el desempeño en una diversidad de organizaciones (Tejada Tayabas y Arias Galicia, 2005).

La importancia de este concepto se debe principalmente a que tiene un impacto directo en actitudes y conductas del empleado. Como, por ejemplo, la aceptación de metas, valores y cultura de la organización, menor ausentismo y baja rotación de personal entre otros. Por ello es un concepto que ha crecido en importancia en la psicología organizacional,

y se centra en estudiar los vínculos que se generan entre los empleados y la organización (Betanzos Díaz y Paz Rodríguez, 2007).

En estudios anteriores se ha encontrado relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción del empleado lo que hace relevante el estudio de estas variables ya que a partir de las mismas se podrá crear o fortalecer diversas políticas institucionales que permitirán mejorar las condiciones laborales en las organizaciones, aumentando el desempeño laboral de sus empleados (Marquina-Vergara, 2013).

2 Objetivos

2.1 General

El objetivo principal de este estudio es identificar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en empleados que se encuentran trabajando bajo una modalidad de contratación tercerizada (outsourcing) dentro del área de Sistemas de Información (IT) en empresas privadas de Capital Federal.

2.2 Específico

Los objetivos específicos de este estudio son:

- Describir el nivel de compromiso organizacional y satisfacción laboral en los empleados IT tercerizados.
- Describir la relación entre la antigüedad laboral del empleado IT respecto al nivel de compromiso organizacional y satisfacción laboral.
- Describir la relación entre la edad del empleado IT y el nivel de compromiso organizacional y satisfacción laboral.

3 Hipótesis de Investigación

3.1 Hipótesis General

La hipótesis general de este estudio es que, a mayor Compromiso Organizacional mayor, Satisfacción Laboral en empleados IT tercerizados de las empresas privadas de Capital Federal.

3.2 Hipótesis específicas

H2: Existe relación en las subescalas de la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional según antigüedad laboral del empleado IT.

H2a: A mayor antigüedad laboral, menor Satisfacción laboral en empleados IT tercerizados.

H2b: A mayor antigüedad laboral, mayor Compromiso Organizacional en empleados IT tercerizados.

H3: Existe relación entre la edad del empleado y el nivel de Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional.

H3a: A mayor edad del empleado, menor nivel de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional.

4 Marco Teórico

4.1 Empleados Tercerizados (Outsourcing)

En los últimos treinta años a causa de los cambios socioeconómicos que ocurrieron por la globalización, las empresas modificaron sus estructuras y optaron por nuevas formas de contratación de las personas, como estrategia laboral para lograr mantenerse en el mercado (Vesga Rodríguez, 2011). En consecuencia, se ha consolidado en el mercado estas nuevas formas de contratación, diferente de la modalidad tradicional en donde el trabajador se vincula a una organización mediante un contrato de trabajo y se beneficia de las prestaciones sociales exigidas por la ley. Estos cambios, dan lugar a nuevas modalidades de contratación como el *outsourcing*, los servicios profesionales o formas de trabajo asociado (Vesga Rodríguez, 2011).

Se considera como Proceso de Outsourcing, cualquier externalización de actividades de la empresa, ya fuesen estas desarrolladas o no previamente dentro de la organización; frecuentemente se ha identificado el outsourcing con la externalización de servicios informáticos (Rivo Lopez,1999).

Vesga Rodríguez (2011) plantea que los trabajadores tercerizados (outsourcing) tienen a percibir su relación con la organización y su función en ella como una relación cliente-proveedor (más que de trabajador-empleador). De esta forma, su calidad de trabajadores está en función de ser proveedores de un servicio para el sistema cliente, que es la organización en la cual llevan a cabo sus actividades diarias de trabajo. Conciben diferencias entre su empleador (la empresa de outsourcing) y su cliente (la organización en la cual prestan sus servicios).

Los significados referidos al outsourcing por los trabajadores que se encuentran vinculados en esta modalidad tienen una connotación negativa. Perciben que desmejora su calidad de vida, se sienten discriminados respecto de quienes están vinculados directamente con la empresa y manifiestan sentimientos de inconformidad en el trabajo por ser subcontratados (Vesga Rodríguez, 2011).

Teniendo en cuenta estas condiciones, uno de los aspectos constitutivos del contrato psicológico en este tipo de contratación, es la expectativa de poder vincularse algún día con la organización en la modalidad de empleo, así como la expectativa de ser considerados como un trabajador más en actividades sociales de la organización (Vesga Rodríguez, 2011).

El outsourcing de Sistemas de Información (SI) ha experimentado un crecimiento notable a nivel mundial en los últimos años, que deriva en la externalización de parte (o todo) de las funciones de Tecnologías de la Información (TI) de una empresa a un proveedor (González Ramírez, Llopis Taverner y Garco Gasco, 2006).

Según estos autores, son múltiples los factores desencadenantes del surgimiento y crecimiento de esta modalidad de contratación de SI; por ejemplo la globalización económica y de los mercados, el ahorro de costes que supone este tipo de outsourcing, la escasez de mano de obra cualificada en Estados Unidos, e incluso en Europa (sobre todo a final de los 90), la necesidad de acortar el ciclo de desarrollo de proyectos de TI, el desarrollo de las telecomunicaciones y la generalización de Internet.

Este es un fenómeno creciente y global en el nuevo milenio, que por diversos datos y cifras confirman este hecho. Por ejemplo, la empresa KPMG realizó varias encuestas de las cuales el 87% de compañías planean mantener su nivel de outsourcing o incrementarlo (ZDNet, 2007), ya que el 42% de estas mismas compañías creen que sus contratos de outsourcing habían mejorado de forma definitiva sus resultados financieros, y un 27% afirma que el outsourcing había mejorado su competitividad en el mercado (Khan, 2007; KPMG, 2007 en González Ramírez, Llopis Taverner y Garco Gasco, 2010).

Como bien se menciona anteriormente, la tercerización IT es un fenómeno generalizado a nivel mundial y se trata de una decisión estratégica en el ámbito empresarial que no debería hacerse sin un riguroso análisis de los pros y los contras (Gonzalez, Llopis y Garco, 2010). Ha llegado a ser una estrategia aceptada en el entorno de los negocios actuales, debido a que medida que los requerimientos internos de tecnologías de la información (TI) son más complejos, los recursos propios pueden no llegar a ser suficientes para satisfacer

dichas necesidades por lo que se recurre a este tipo de contratación (Gonzalez Ramirez, Llopis Taverner y Garco Gasco, 2006).

González Ramírez, et al (2010) menciona diversas razones para tener en cuenta respecto al outsourcing como por ejemplo la posibilidad de *centrarse en temas estratégicos*. El cliente puede enfocarse en su negocio, y la empresa de outsourcing se hará cargo de la puesta al día del hardware y software como así también de cubrir las necesidades del negocio contenidas en el contrato (Alner, 2001 en González Ramírez, Llopis Taverner y Garco Gasco, 2010). Por otro lado, *aumenta la flexibilidad* debido al gran cambio de la tecnología en los últimos años muchas empresas pueden ganar una ventaja considerable de la externalización, ya que no se convertirán tecnológicamente en obsoletas, al no hacer grandes inversiones en tecnologías (González Ramírez, Llopis Taverner y Garco Gasco, 2010). Otra de las ventajas que describe es la posibilidad de *mejorar la calidad y facilitar el acceso a la Tecnología*. Las empresas tercerizan para poder tener acceso a servicios y conocimientos de IT de alta calidad (Baldwing, Irani y Love 2001). El Outsourcing supone a las empresas clientes ventajas relacionadas con la tecnología (Jurison, 1995), ya que pueden acceder a tecnología especializada que les aporta el proveedor. Por otra parte, el uso eficiente del outsourcing puede permitir tener menos inversiones en tecnología madura y más recursos disponibles para nuevas tecnologías por parte del cliente (Clark, Zmud y McCray, 1995 en González Ramírez, Llopis Taverner y Garco Gasco, 2010).

El rápido ritmo de cambio de la tecnología pone a las empresas en la postura de hacer inversiones en nuevas tecnologías con mucha frecuencia o trabajar con tecnología muy madura, o incluso obsoleta. Este problema puede minimizarse con el outsourcing tecnológico, *reduciendo el riesgo de obsolescencia* ya que la tecnología a la que accede el cliente es propiedad del proveedor, por lo que este riesgo lo sufre dicho proveedor y no el cliente (González Ramírez, Llopis Taverner y Garco Gasco, 2010). A su vez, genera un *ahorro en costes de personal* debido a que facilita el acceso a una gestión más especializada de IT ya que la empresa proveedora está en mejor posición para seleccionar, formar y dirigir al personal tecnológico. De esta forma el cliente puede acceder a especialistas de alto nivel

sin que pertenezcan a su nómina de empleados (Alner, 2001; Ang y Straub, 1998 en González Ramírez, Llopis Taverner y Garco Gasco, 2010). En cuanto al *ahorro en costes de Tecnología* también es una ventaja de la tercerización, ya que los proveedores de servicios están expuestos a una mayor variedad de problemas y experiencias relacionadas con los Sistemas Informáticos por lo que pueden conseguir mayores conocimientos y habilidades para solucionar estos problemas (González, Llopis y Garco, 2010).

A pesar de las múltiples ventajas y razones a la hora de considerar el outsourcing, también se describen diversos riesgos y/o desventajas a tener en cuenta. Una de ellas es la *cualificación del personal del proveedor*, se advierte que muchas empresas que tercerizan tienen la sensación de haber perdido en conocimientos y experiencia empresarial puesto que los proveedores una vez que han conseguido un contrato mandan a sus trabajadores más capacitados a conseguir nuevos clientes en otras empresas del sector (González, Llopis y Garco, 2010). Otro de los riesgos indicados es la *falta de Cumplimiento del proveedor con el contrato* ya que en el caso del outsourcing IT las necesidades del cliente pueden no cubrirse adecuadamente, o bien, que se establezcan las prioridades de manera errónea ya que el proveedor no logra comprender completamente en qué consiste el negocio (Martinsons, 1993 en González, Llopis y Garco, 2010). Además, se genera una *dependencia al servicio* la cual deriva de que las empresas tienen dificultades a la hora de cuantificar y definir los servicios de información que necesitan (González, Llopis y Garco, 2010). Lacity y Hirschheim (1993) afirman que los proveedores externos no son socios estratégicos, ya que el interés por los beneficios no es un interés compartido; en este mismo sentido Guterl (1996) apunta que los proveedores tienen interés en que los clientes tengan más gastos adicionales.

La Pérdida de conocimiento técnico es otra de las desventajas distinguidas ya que a pesar de que el proveedor realice servicios innovadores, gran parte de los nuevos conocimientos necesarios permanecerán en poder del proveedor y no serán transferidos al cliente. Por ello, es necesario que el cliente retenga determinados conocimientos y capacidades internas, tanto técnicos como directivos, para poder manejar correctamente la relación de outsourcing (Willcocks y Lacity; 1999 en González, Llopis y Garco, 2010).

Otro de los puntos mencionados es la *incapacidad del Proveedor de adaptarse a nuevas tecnologías*, ya que si el proveedor no encuentra beneficio en la incorporación de nuevas tecnologías podría ser reactivo a éstas, siendo su único interés rentabilizar al máximo el servicio que ofrece. Por otro lado, además de los gastos por el servicio, el cliente se deberá enfrentar a otro tipo de *costos ocultos* como por ejemplo: la búsqueda del proveedor y contratación; el coste de tiempo por transición y aprendizaje por parte del proveedor, las normas y la cultura organizativa de sus clientes; el coste de coordinación y control de los proveedores; el coste de transición después del outsourcing (cuando finaliza el contrato de outsourcing y la empresa cliente determina devolver sus actividades IT internamente, o decide cambiar de proveedor) (González, Llopis y Garco, 2010).

Tener en cuenta todos los factores relevantes del outsourcing y tratar de traducirlos a términos monetarios no es una tarea fácil por ello es que otro de los puntos señalados es la *relación poco clara entre costes y beneficios*. Por ejemplo, cómo valorar el servicio potencialmente del proveedor, o cómo medir las consecuencias de que el proveedor no dé un servicio de calidad (Gupta y Gupta, 1992 en González, Llopis y Garco, 2010). Además, se pueden contar con *problemas de seguridad* debido a que la seguridad de los servicios IT tercerizados dependerá de la empresa proveedora, por lo que deben negociarse en el contrato de outsourcing políticas y procedimientos para asegurar que los objetivos de seguridad Informática (efectividad, eficiencia, adecuación, integridad, validez, autorización y privacidad), se siguen cumpliendo (Fink, 1994 en González, Llopis y Garco, 2010). Por otro lado, se cuenta con los *diversos problemas del personal* ya que los empleados contratados se enfrentan a una situación incierta que genera ansiedad, baja moral y sentimiento de inseguridad. Esto puede suponer disminución en la productividad de los empleados en el período previo a la firma del contrato e incluso una vez que éste haya sido firmado (Palvia, 1995; Yang et al., 2007; Walden y Hoffman; 2007 en González, Llopis y Garco, 2010). Como último punto señalado, se menciona la *irreversibilidad de la decisión de tercerizar los servicios IT*. Las razones de esta irreversibilidad son tres: fundamentalmente los altos costes

involucrados en reconstruir el departamento IT, la dificultad de atraer al personal necesario, y el tiempo requerido (González, Llopis y Garco, 2010).

4.2 Compromiso Organizacional

El Compromiso Organizacional es un estado psicológico que se caracteriza por la relación de los empleados con su organización y juega un importante rol, en la decisión de continuar siendo miembros de la organización o no (Allen y Meyer 1990 en Richard Alarcón, 2015).

Robbins (1998) define el Compromiso Organizacional como la actitud que expresa un individuo hacia su organización, donde expresa su fidelidad, identificación y colaboración permanente con la empresa. Por otro lado, Mathieu y Zajac (2001) la conceptualizan como el deseo de realizar esfuerzos significativos a favor de la organización y la de seguir siendo parte de ésta (Richard Alarcón, 2015).

De manera similar, se han desarrollado varias definiciones como la de Porter y Lawer (1965), quienes definen al Compromiso Organizacional como el deseo de esforzarse por el bien de la institución, el anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus principales objetivos y valores (Salvador-Ferrer, 2012).

A su vez, Buchanan (1974) ve al individuo comprometido como un miembro de la institución, lo cual genera un sentimiento de apego hacia los objetivos y valores organizacionales (Domínguez Aguirre, Ramírez Campos y García Mendez, 2013).

Cotton (1993) define el compromiso como un proceso participativo, influencia y/o incentivos, donde se usan todas las capacidades personales para estimular el apego de los empleados hacia el éxito institucional. A pesar de ser varias las definiciones, todas coinciden en señalar que se trata de una vinculación que establece el individuo con la organización (Betanzos Díaz y Paz Rodríguez, 2007).

Este concepto ha despertado gran interés en varios investigadores impulsando numerosos estudios en varios contextos, encontrando estudios realizados no sólo en el ámbito

organizacional y de marketing, sino también en otros campos como la psicología y economía (Salvador-Ferrer, 2012).

El concepto ha recibido mucha atención por su relación con la satisfacción y el desempeño en una diversidad de organizaciones (Tejada Tayabas y Arias Galicia, 2005).

La importancia de este concepto se debe principalmente a que tiene un impacto directo en actitudes y conductas del empleado. Como, por ejemplo, la aceptación de metas, valores y cultura de la organización, menor ausentismo y baja rotación de personal entre otros. Por ello es un concepto que ha crecido en importancia en la psicología organizacional, y se centra en estudiar los vínculos que se generan entre los empleados y la organización (Betanzos Díaz y Paz Rodríguez, 2007).

Si la organización logra que el empleado se identifique y se comprometa con la misma, mayor será la probabilidad de que permanezca en ella, desarrollando habilidades y capacidades individuales y colectivas que forman parte de equipos de trabajo cohesionados (Organ, Podsakoff y MacKenzie, 2006 en Böhr et al. 2014)

Meyer y Allen (1991), definen el Compromiso Organizacional como un estado psicológico que es propio de las relaciones de los empleados con la organización, y tiene implicaciones para la decisión de continuar siendo miembro o no de la misma. Los empleados comprometidos tienen más probabilidades de perdurar que los empleados no comprometidos (Böhr, Solares & Romero, 2014).

Böhr, Solares & Romero (2014) plantea que el concepto de compromiso con la organización propuesto por Meyer y Allen (1997), en tanto constructo multidimensional, resalta que la relación de los empleados con la misma debe ser vista desde diferentes ópticas que permitan reconocer la diversidad de los vínculos que desarrollan los empleados.

Meyer, Allen y Smith (1993) desarrollaron una propuesta sobre el compromiso organizacional, la cual se conoce como el modelo tridimensional (Gómez Sánchez, Recio Reyes, Avalos Sekeres, y González Ortiz, 2013).

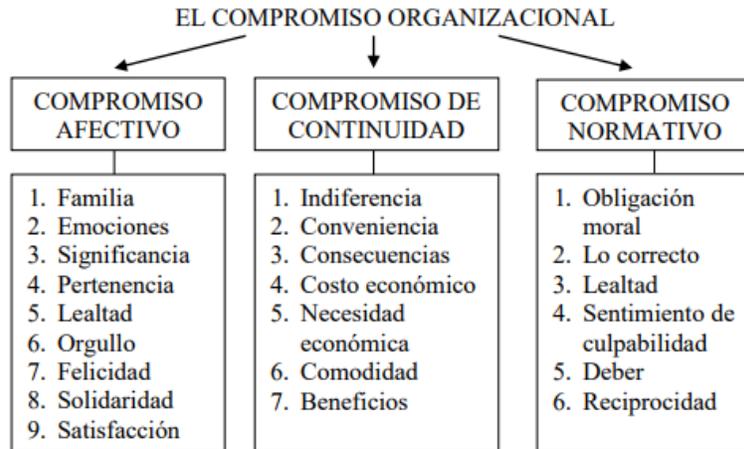


Figura 1. Elementos del Compromiso Organizacional (Allen y Meyer, 1990).

4.2.1 Compromiso afectivo

Es la perspectiva psicológica que considera el compromiso con la organización como “la fuerza relativa a la identificación individual e implicación con una organización en particular”. La formación del compromiso psicológico depende del intercambio que se genera entre el empleado y la organización, esperando recibir determinadas recompensas psicológicas como así también, obtener nuevos conocimientos y reconocimiento de su grupo de trabajo (Betanzos Díaz y Paz Rodríguez, 2007).

La identificación y afinidad del empleado con la organización se manifiesta a través del orgullo de pertenecer a la organización y la solidaridad que muestra el colaborador (Ríos Manríquez, Téllez Ramírez y Ferrer Guerra, 2010).

4.2.2 Compromiso continuo

Revela el apego de *carácter material* que el colaborador tiene con la organización, reconoce los costos asociados con dejar la organización. Es la perspectiva de intercambio que sugiere que el compromiso organizacional es el resultado de un acuerdo de incentivos y contribuciones entre la organización y el colaborador. De acuerdo con este concepto, el

empleado asocia los beneficios que recibe con el trabajo considerándolos incentivos para permanecer en la organización (Ríos Manríquez, Téllez Ramírez y Ferrer Guerra, 2010).

Otro aspecto que es tomado en cuenta por el empleado, son las oportunidades de crecimiento dentro de la organización. Si el trabajador percibe mayores posibilidades, mayor será su apego a la organización; por el contrario, mientras más reducidas sean dichas posibilidades, menor será su apego (Ríos Manríquez, Téllez Ramírez y Ferrer Guerra, 2010).

4.2.3 Compromiso normativo

Consiste en la experimentación por parte del colaborador de *un fuerte sentimiento de obligación de permanecer en la organización* para la que labora (Ríos Manríquez, Téllez Ramírez y Ferrer Guerra, 2010).

Es la perspectiva de atribución que lo define como una obligación que el empleado adquiere como resultado de realizar ciertos actos que son voluntarios, explícitos e irrevocables. Al igual que el compromiso afectivo, el compromiso normativo es de carácter emocional porque desarrolla un sentimiento de obligación hacia la organización (Ríos Manríquez, Téllez Ramírez y Ferrer Guerra, 2010).

Según Wright y Doherty (1998), un elemento decisivo en el compromiso es el bienestar psicológico, definido como *«un estado afectivo en el que se encuentra una persona en su entorno laboral, tanto en términos de activación como de grado de placer experimentado»* (Mañas, Salvador, Boada, González y Agulló, 2007). Tal como describe Mañas y cols. (2005), las personas que experimenten esta sensación tenderán a sentirse dinámicos, contentos, entusiasmados, relajados, mientras que todo lo contrario ocurrirá en aquellas personas que desarrollen menor bienestar (Mañas, Salvador, Boada, González y Agulló, 2007).

Otros autores, como por ejemplo Jericó (2001) entiende por compromiso la motivación de permanecer, colaborar y crecer en una organización. En este punto es que se

diferencia con la satisfacción, ya que un profesional que se encuentra satisfecho no necesariamente está comprometido con la misma.

Por otro lado, Carpio (2003) señala que, para competir dentro de un entorno globalizado, el cual presenta transformaciones aceleradas y dinámicas, se exige un cambio radical en las creencias y valores de la empresa, donde las personas deben asumir diferentes roles diferentes y adoptar una postura de mayor flexibilidad. El autor señala que, para lograrlo, obtener el compromiso del talento humano es clave.

4.3 Satisfacción Laboral

Según Richard Alarcón (2015), numerosos autores han definido los constructos de la Satisfacción Laboral. Algunas de estas definiciones son: “estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas” (Davies, 1991); “actitud generalizada en relación con el trabajo” (Beer, 1964) o como “el sentimiento positivo hacia el propio trabajo resultante de la evaluación de sus características” (Robbins, 1998).

Otros autores lo definen como un estado emocional o afectivo que las personas tienen hacia su trabajo, o cogniciones o evaluaciones perceptuales de un individuo hacia su organización (Alfaro y Vecino, 1999).

Robbins (1998), plantea que la Satisfacción Laboral se considera como una actitud o conjunto de actitudes hacia el trabajo (Alarcón, 2015).

El cambio del entorno organizacional supone una reestructuración del lugar del trabajo por lo que surge la necesidad de humanizar el entorno de trabajo. Se comenzó a prestar mayor atención en el desarrollo humano y la mejora de la calidad de vida, convirtiendo al empleado en una pieza fundamental dentro de la organización. Esto dio lugar a que surjan nuevos intentos de entender qué variables psicológicas y sociales influyen favorablemente en los trabajadores (Mañas, Salvador, Boada, González y Agulló, 2007).

Según Locke (1976,1984) la satisfacción laboral es una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo. Por otro lado, hace referencia a la insatisfacción laboral como una respuesta emocional, pero esta vez, negativa hacia el puesto en tanto que este ignora, frustra o niega los valores laborales de uno (González, Boada, Agulló, Mañas Rodríguez y Salvador, 2007).

La literatura existente reveló que los principales factores de la Satisfacción Laboral son: Un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores (Davis y Newstrom, 1991 en Richard Alarcón, 2015).

Según Shultz (1991) existen otros factores que también inciden en la Satisfacción Laboral y que no forman parte de la atmósfera en el trabajo como, por ejemplo: la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, la condición socio económica, el tiempo libre, las actitudes recreativas practicadas, las relaciones practicadas, las afiliaciones sociales, las relaciones familiares, etc (Richard Alarcón, 2015).

El interés por la satisfacción laboral reside posiblemente en su capacidad para predecir la permanencia en el trabajo y la productividad laboral. De esta forma, tal como describen Peiró y Prieto (1996), el pilar central se encuentra en estudiar las actitudes hacia el trabajo conjunto con el compromiso organizacional (González, Boada, Agulló, Mañas Rodríguez y Salvador, 2007).

Es decir, la satisfacción laboral es una variable actitudinal que parece afectar al compromiso, a su vez, ésta se encuentra estrechamente vinculada con otras variables psicológicas (bienestar psicológico y satisfacción con la vida) (Mañas, Salvador, Boada, González y Agulló, 2007).

Rosillo et al. (2012), plantea que esta variable despertó interés dentro el ámbito del trabajo ya que han sido muchos los estudios que se han realizado al respecto con la intención de determinar cuáles son los múltiples factores que influyen en el bienestar de las personas en sus ambientes laborales, así mismo cómo influye la satisfacción en el desempeño de los individuos en sus puestos de trabajo (Abanto Ancajima, 2017).

La relación entre la satisfacción y el compromiso laboral despertó gran interés para los psicólogos y en especial para los que trabajan en el área de Recursos Humanos ya que son dos variables que influyen fuertemente en el ámbito laboral. El conocerlas y estudiarlas correctamente acarrearía más beneficios que pérdidas (Marquina-Vergara, 2013).

5 Estado del Arte

Según las investigaciones realizadas en los últimos años sobre las temáticas planteadas, es un propósito de gran importancia la recolección de información acerca del estado del arte sobre la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional del empleado. A continuación, se expondrán varias investigaciones relevantes para este trabajo de investigación, resaltando los puntos más importantes y en general, cuáles son las conclusiones más destacadas de cada una de ellas.

La investigación de Gómez Sánchez, Recio Reyes, Avalos Sekeres y González Ortiz (2013) tiene como objetivo identificar la relación que existe entre la *satisfacción laboral* y el *compromiso organizacional*, considerando variables sociodemográficas de los trabajadores de las organizaciones estudiadas. Esto permite que se conozcan las percepciones que el trabajador tiene de la organización, que a su vez influyen en sus actitudes y comportamiento, contribuyendo a alcanzar o fracasar en el alcance de los objetivos propuestos desde un principio (Gómez Sánchez et al., 2013).

Para la investigación, los autores tomaron una muestra de 196 trabajadores de los distintos niveles ocupacionales en las diversas organizaciones de Rioverde, S.L.P. los cuales fueron participes en contestar el cuestionario que se les aplicó sobre la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. El cuestionario que se aplicó en este estudio se conformó con dos instrumentos: Para medir la *satisfacción laboral* se utilizó el cuestionario de Meliá & Peiró (1989) y para *compromiso organizacional* se utilizó el cuestionario de Meyer et al, (1993).

Los autores durante su investigación plantearon tres hipótesis, la primera es que existe evidencia para aceptar que hay una relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. La segunda hipótesis, es que existe evidencia para rechazar la existencia de relación entre la satisfacción laboral con las variables sociodemográficas de los trabajadores en las organizaciones de Rioverde. Por último, se planteó que existe evidencia para aceptar

la relación entre el compromiso organizacional con las variables sociodemográficas de los trabajadores en las organizaciones de Rioverde S.L.P. (Gómez Sánchez et al., 2013)

Los resultados de esta investigación muestran que, sí existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores en las organizaciones de Rioverde, S.L.P, mostrando correlación en el análisis bivariable al cruzar las dimensiones de satisfacción laboral con las del constructo compromiso organizacional presentando relación con todas las dimensiones (Gómez Sánchez et al., 2013).

Otro trabajo llevado adelante en Perú es el de Flores y Gómez (2018) el cual tuvo como objetivo determinar la correlación entre las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional en una institución privada de Lima. Para ello se utilizó una muestra representativa de 135 colaboradores de un call center y se empleó la escala de Apoyo Organizacional Percibido de Eisenberger (1986) y la escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991). Los autores han analizado la relación que existe entre la variable Apoyo Organizacional Percibido (AOP) y el Compromiso Organizacional (CO) y como resultado de ello se encontró una relación positiva significativa entre las dos principales variables. Se concluyó que efectivamente el AOP y el CO presentan una relación positiva. La permanencia de un colaborador en la empresa dependerá en gran medida de la percepción positiva de apoyo organizacional y la conformidad con el trabajo. De lo contrario, si el colaborador tiene una percepción negativa de apoyo organizacional es muy probable que se sienta disconforme con su trabajo y, por ende, abandone su puesto laboral (Flores y Gómez, 2018).

Otro estudio que resulta de interés es el de Böhrtr, Solares, Lisseth y Romero (2014) quienes buscaron profundizar en la relación entre el Compromiso Organizacional y el Contrato Psicológico. A su vez, el propósito de estos autores fue introducir las variables Edad y Antigüedad a la investigación. Analizaron datos de 85 empleados de dos compañías de Seguros y Reaseguros utilizando dos cuestionarios, uno enfocado en el constructo del Contrato Psicológico y otro en el Compromiso Organizacional.

La conclusión de este estudio sostiene que, si bien los vínculos de los individuos con sus organizaciones son relaciones dinámicas, resultan particularmente susceptibles al paso del tiempo. Los resultados mostraron que, a mayor edad, mayor es el nivel de compromiso. Sin embargo, se observa respecto a la antigüedad laboral que a medida que la antigüedad se incrementa, la solidez inicial del Contrato Psicológico se deteriora, no obstante, se observó una recuperación una vez superados los 7 años de antigüedad (Böhrt et al., 2014).

En cuanto a la investigación de Pérez Pérez, Vela Jiménez y Abella Garcés (2014), tiene como objetivo analizar el efecto de las prácticas flexibles de recursos humanos en la satisfacción laboral de los empleados y el compromiso organizacional. Estos autores proponen una nueva perspectiva de análisis en su trabajo: el efecto conjunto de los diversos beneficios que las empresas ponen a disposición de sus empleados sobre la satisfacción y el compromiso organizacional medido a través del enriquecimiento y del conflicto laboral.

Para llevar a cabo el estudio, los autores recogieron información a través de una encuesta dirigida a los trabajadores de empresas españolas que han sido premiadas con los “Premios Empresa Flexible” y a trabajadores de empresas que estén certificadas como “Empresas familiarmente responsables”. Se trabajó con 322 encuestas pertenecientes a trabajadores de 30 empresas españolas y los resultados obtenidos ponen en manifiesto que los trabajadores que se encuentran en empresas que les dan la oportunidad de utilizar prácticas flexibles, se sienten más satisfechos con sus puestos laborales y más comprometidos con la organización y sus tareas. De esta forma Pérez Pérez, Vela Jiménez y Abella Garcés (2014) plantean que ésta satisfacción que siente el empleado está relacionada con la posibilidad, que estas medidas proporcionan, de poder desarrollar su carrera profesional sin tener conflictos en su vida personal o en sus responsabilidades familiares. Las empresas han de ser conscientes de que apoyar a los empleados conduce a que haya un ambiente positivo de trabajo. Los resultados obtenidos son importantes para la contribución de la literatura existente, debido a que son muy escasas las investigaciones que toman estos temas en España, donde el contexto laboral es diferente al de otros países (Pérez Pérez, Vela Jiménez y Abella Garcés, 2014).

La investigación de Abanto Ancajima (2017) tiene como objetivo determinar si existe relación significativa entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, Perú. Para ello, el autor trabajó con una muestra de 151 trabajadores de una institución de salud pública con edades entre 18 y 60 años que estuvieran con contrato vigente en el año 2017. Se les administró el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG de Ruíz y Zavaleta (2013).

Los resultados de la investigación demostraron que predominó un nivel bajo de Compromiso Organizacional con porcentajes de colaboradores que registran este nivel que oscilan entre 37.7% y 47.0% y del mismo modo, se expresó que predominó un nivel bajo de Satisfacción Laboral con porcentajes que oscilan entre 38.4% y 46.4%. Por otro lado, respecto al análisis relacional se encontró una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral (Abanto Ancajima, 2017).

En cuanto al estudio de Marquina-Vergara (2013), plantea como objetivo indagar sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, ya que son dos constructos que presentan gran interés para los psicólogos y en especial para los que trabajan en el área de Recursos Humanos. El autor plantea que la satisfacción laboral y el compromiso son dos variables que influyen fuertemente en el ámbito laboral, el conocerlas y estudiarlas correctamente acarrearía más beneficios que pérdidas. Para su investigación, utilizó una muestra conformado por 121 empleados con un contrato laboral a tiempo indefinido en la Universidad Privada de Lima. Con relación a los instrumentos implementados, para medir la *satisfacción laboral*, utilizó la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma (1999) y para medir el *compromiso organizacional* se utilizó la Escala del Grado de Compromiso de los empleados universitarios adventistas del séptimo día de Tevni Grajales (2001) (Marquina-Vergara, 2013).

Los resultados obtenidos revelan que existe un gran porcentaje de insatisfacción laboral en los empleados encuestados, debido a las condiciones laborales/materiales y

políticas administrativas de la organización (51.3%); sin embargo, pese a lo mencionado anteriormente, un 91% presenta altos niveles de compromiso organizacional, por lo que se sienten identificados con la institución y le brindan su lealtad (Marquina-Vergara, 2013).

El autor hace referencia que las dos dimensiones estudiadas tienen predominancia hacia la insatisfacción. Estas son la insatisfacción de los empleados con los elementos materiales y de infraestructura; y el desacuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales. Debido a esto, es que se considera a estas dimensiones como un punto crucial de estudio para el planteamiento de estrategias de intervención y de esta manera mejorar la Satisfacción Laboral de los empleados (Marquina-Vergara, 2013).

Respecto a la investigación de Dávila de León y Jiménez García (2014), plantean como objetivo de su trabajo determinar la validez discriminante del sentido de pertenencia y de los diferentes tipos de compromiso organizacional, y su vez analizar la relación y capacidad predictiva de estos constructos del bienestar subjetivo y psicológico. Se tomó una muestra de 354 trabajadores españoles pertenecientes al Grupo GSS, que es una empresa especializada en servicios de contact center, quienes completaron una serie de cuestionarios. Para medir *Compromiso organizacional*: Se utilizó una adaptación al español de la versión de Bentein, Vandenberg y Vandenberghe y Stinglhamber (2005) de la escala de Meyer y Allen (1991) (18 ítems con un formato de respuesta tipo Likert). Para medir *Sentido de pertenencia*: Se utilizó una adaptación al español y al ámbito organizacional de siete de los 18 ítems que componen la escala desarrollada por Hagerty y Patusky (1995) para evaluar el estado psicológico del sentido de pertenencia.

En la investigación de Dávila de León y Jiménez García (2014), los resultados obtenidos muestran que el sentido de pertenencia y los diferentes tipos de compromiso organizacional son constructos diferentes, pero que se asocian de forma diferencial con los diversos indicadores del bienestar en función del tipo de puesto de trabajo estudiado.

Como limitación del estudio realizado, se observa el reducido tamaño de la muestra de empleados que desempeñan puestos considerados de mando, lo que ha podido llevar a que el poder de los análisis estadísticos sea limitado, y esto puede haber contribuido a subestimar

la Influencia de algunas variables. Otra limitación que señala el autor ha sido el uso de un diseño transversal por sus implicaciones a la hora de establecer relaciones de causalidad. Por último, el hecho de que la muestra proceda de una única organización que realiza fundamentalmente un tipo de servicio, puede haber tenido algún efecto sobre la varianza observada en la medición de algunas variables (Dávila de León y Jiménez García, 2014).

Los autores confirman que cuanto mayor es el nivel de compromiso, otros constructos como el sentido de pertenencia, puede que pasen a tener un mayor poder de influencia en la predicción del bienestar. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, no se puede descartar un constructo en beneficio de otro.

Respecto a la investigación de Richard Alarcon (2017), se planteó como objetivo determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en colaboradores de una empresa retail de Lima (2014). Para alcanzar dicho objetivo, el autor trabajó sobre una muestra compuesta por 136 colaboradores a los cuales se les administró la Escala de Satisfacción Laboral elaborada por Materan (2007) y la Escala de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer (1990) modificado por Cerdeño y Pirela (2002).

Según los resultados de la investigación, se demostró que un mínimo porcentaje de colaboradores (4.4%) tienen un nivel bajo de Satisfacción Laboral, mientras que el 33.8% alcanzó un nivel moderado, y el mayor porcentaje (61.8%) pose un nivel alto de satisfacción. En cuanto a los niveles de Compromiso Organizacional, se observó que solo un menor porcentaje (4%) de colaboradores tienen un nivel bajo de compromiso, el resto de los trabajadores presenta un nivel moderado (48%) y alto (48%). A modo de conclusión, los resultados obtenidos confirman la hipótesis de que existe una relación positiva y significativa entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral (Richard Alarcon, 2017).

Por último, la investigación de Ramírez Magaña (2012) tiene como objetivo establecer una correlación entre el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral en empleados subcontratados por Outsourcing en el caso de una financiera popular.

La metodología implementada para el estudio realizado es correlacional y descriptiva. Se utilizó un instrumento diseñado propiamente para esta investigación cuyo objetivo es medir

el grado de satisfacción y el sentido de pertenencia en los trabajadores subcontractados por outsourcing (se considera una escala de tipo ordinal), la cual se aplicó a una muestra de 80 trabajadores (Ramírez Magaña, 2012).

En base a los resultados de esta investigación, no se identificó una correlación directa entre el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral. La mayoría de los empleados manifiestan agrado hacía las actividades que realizan en su puesto de trabajo y esto refleja una adecuada satisfacción. A pesar de ser empleados subcontractados, se halló un óptimo grado de sentido de pertenencia a la compañía. Se puede confirmar que cuando el trabajador cuenta con un gran sentido de pertenencia y satisfacción laboral, es posible crear un excelente clima organizacional, así como prevención de incidentes.

El autor considera que, en los últimos años, se presentó una tendencia empresarial muy marcada al uso del outsourcing, ya que las empresas buscan lograr mayor eficiencia y calidad bajando sus costos. Teniendo en cuenta esta modalidad de contratación, Ramírez Magaña (2012) concluye que para garantizar el desarrollo adecuado del personal subcontractado se debe seguir una metodología que consista en una buena determinación de la estrategia e identificación de necesidades.

Generalmente las empresas consideran que la tercerización ofrece la oportunidad de tener mejores servicios de SI y acceder a mejoras tecnológicas, y a pesar de que frecuentemente se considera muy importante el ahorro de costes de personal y de tecnologías no son las razones prioritarias para la tercerización en el estudio realizado por González, Llopis y Garco (2010). Las empresas más pequeñas, con menor personal en su departamento IT y que tercerizan menos, apoyan los ahorros de costes como razones prioritarias para optar por esta modalidad de contratación. Respecto de los riesgos, se apunta principalmente al temor por la falta de personal calificado, el incumplimiento de los contratos y su incapacidad de adaptarse a nuevas tecnologías (González, Llopis y Garco, 2010).

6 Metodología

6.1 Diseño

Se trata de un diseño no experimental. Asimismo, es transversal y descriptivo, debido a que se evidencian los comportamientos de las variables con el objeto de estudio; y, por último, correlacional ya que se pretende demostrar la relación existente entre las variables.

6.2 Participantes

El universo y población de análisis de esta investigación refiere a sujetos que se encuentren trabajando en el área de Sistemas de la Información, bajo una modalidad de contratación tercerizada en empresas privadas de Capital Federal (Buenos Aires, Argentina) de entre 25 y 35 años.

El rango de edad fue determinado en base al análisis que se busca de aquellas personas que se hayan insertado en el mercado laboral en plena tendencia empresarial al uso del outsourcing según se plantea anteriormente en este trabajo (González, Llopis y Garco, 2010).

Con respecto a los criterios de inclusión, se tomaron tres: La edad de los participantes, los mismos deben tener entre 25 y 35 años; por otro lado, que se encuentren trabajando bajo una modalidad de contratación tercerizada y por último que se desempeñen dentro del área de Sistemas de la Información (IT).

Con respecto al muestreo, la selección se llevó a cabo por medio de un muestreo no probabilístico. La muestra se conformó con un total de 105 participantes de los cuales 21 corresponden al sexo femenino y 84 participantes al sexo masculino, lo que representa el 20% y el 80% respectivamente. La edad promedio es de 29.27 años (DS=3.44).

Haciéndose hincapié en otras características sociodemográficas que resultan relevantes se observa que, con respecto al nivel académico todos los participantes se encuentran estudiando o finalizaron alguna carrera relacionada a Sistemas IT. El 21% de los participantes ha

estudiado la carrera de Analista en Sistemas, el 56.2% Ing. En Sistemas, el 18.1% Licenciatura en Análisis de Sistemas y el 4.8% Técnico Superior en Programación.

En referencia al puesto laboral que se dedican los participantes un 6.7% es Analista Funcional, un 30.5% trabajo en el área de Bussines Intelligence, un 12.4% en Infraestructura, un 9.5% se encuentra como Project Managment (PM) / Liderazgo y un 3.8% en otras áreas IT.

Otro de los puntos importantes de la muestra a tener en cuenta es la antigüedad laboral dentro del área IT de los practicantes. El 16.2% tiene una antigüedad laboral mayor a 7 años en IT, un 41.9% tiene entre 1 y 12 meses de antigüedad laboral, el 29.5% tiene entre 1 y 3 años y un 12.4% tiene entre 4 y 6 años.

En cuanto a las horas laborales trabajadas por día, un 2.9% trabaja 4 horas diarias, un 5.7% 6 horas días y 91.4% trabaja 9 horas diarias.

6.3 Instrumentos

Para la toma de la muestra, se les administró a los participantes los siguientes cuestionarios:

6.3.1 Cuestionario Socio-Demográfico

El mismo fue diseñado particularmente para este trabajo donde se solicitaron los siguientes datos de filiación: sexo, edad, nivel de estudio, profesión, modalidad de contratación y condiciones de contratación.

6.3.2 Para medir el *Compromiso Organizacional*, se utilizará la escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997), adaptado y validado en versión español en México y España por Luis Arciniega y Luis Gonzáles (2006).

Este cuestionario cuenta con 3 dimensiones: Compromiso Afectivo, Normativo y de Continuidad. La escala consta de 18 ítems (6 ítems por dimensión), y se puntúa con escala

likert de 7 puntos: 1. Muy en desacuerdo, 2. en desacuerdo, 3. ligero desacuerdo, 4. indiferente, 5. ligero de acuerdo, 6. de acuerdo y 7. en muy de acuerdo.

Este cuestionario tiene como objetivo medir qué tipo de Compromiso tiene el empleado con su organización. Para medir el componente afectivo se toman los resultados de las preguntas 6,9,12,14,15,18. Para el componente normativo las preguntas 2,7,8,10,11,13 y para el componente de continuidad las preguntas 1,3,4,5,16,17, dando un total de 18 respuestas.

Respecto a las interpretaciones de las dimensiones, se plantea que el componente afectivo está relacionado al Deseo del empleado, mientras que el componente de continuidad a la Necesidad y el componente normativo al Deber.

Los autores han establecido la siguiente interpretación de los puntajes totales de la prueba: Puntaje Alto: 126 a más; Puntaje promedio: 19 a 125; Puntaje Bajo: 18 puntos.

Propiedades psicométricas: Para medir la validez de constructo se empleó un análisis factorial exploratorio con rotación oblimín y se obtuvo como resultado la aprobación de las 3 dimensiones (Compromiso Afectivo, Normativo y Continuidad).

Los índices de consistencia interna que se obtuvieron fueron de .79 de compromiso afectivo, .77 de compromiso continuo y .72 de compromiso normativo (Arciniega & González, 2006).

6.3.3 Cuestionario de *Satisfacción Laboral S20/23* de J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998).

Este cuestionario ha sido diseñado para obtener una evaluación útil y rica de contenido acerca de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a que están frecuentemente expuestas las personas en contextos organizacionales (Meliá & Peiró, 1989).

La versión S20/23 presenta instrucciones breves con 7 alternativas de respuestas. Presenta cinco factores que permiten evaluar la satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico de trabajo, con las prestaciones recibidas, la satisfacción intrínseca del trabajo y la satisfacción con la participación (Meliá y Peiró, 1989).

Propiedades psicométricas: Consta de 23 items, con alternativas de respuesta: 1. Muy Insatisfecho, 2. Bastante Insatisfecho, 3. Algo Insatisfecho, 4. Indiferente, 5. Algo Satisfecho, 6. Bastante Satisfecho, 7. Muy Satisfecho, presenta una elevada consistencia interna (Alpha 0,92) y los factores oscilan entre 0,76 y 0,8922.

Los puntajes totales se obtuvieron a partir del promedio de sus dimensiones, clasificando de esta manera el nivel de satisfacción laboral de los participantes.

El Cuestionario S20/23 permite la obtención de una medida global de satisfacción y la descripción de los cinco factores que evalúa. (Meliá y Peiró, 1989).

7 Procedimiento

7.1 Recolección de los datos

Los cuestionarios fueron entregados en formato papel a los trabajadores tercerizados de las distintas empresas de Capital Federal, los cuales fueron notificados acerca de la confidencialidad de los datos y sobre la finalidad del trabajo de aportar conocimientos mediante correspondiente consentimiento informado.

Todos los cuestionarios (sociodemográfico, Satisfacción Laboral S20/203 y Compromiso Organizacional de Meyer y Allen) fueron autoadministrados por los participantes.

Una vez recolectados los datos, éstos se cargaron de forma manual para el correspondiente armado de la base en Excel y analizados con SPSS.

7.2 Análisis de los datos

Se hizo uso de un rango de edad entre 25 y 35 años siendo el valor de la media de los participantes 29,27 años (80% masculino y 20% femenino). Se tomó solo aquellas personas que se encuentran trabajando de manera tercerizada en empresas de Capital Federal, Buenos Aires.

En cuanto a la antigüedad laboral en el área IT, de acuerdo con los cuartiles dicha variable fue agrupada en cuatro categorías: de 1 a 12 meses (41.9%), de 1 a 3 años (29.5%), de 4 a 6 años (12.4%) y más de 7 años de antigüedad (16.2%).

Respecto a la carga horaria laboral, se los agrupó en tres categorías: 4 horas (2.9%), 6 horas (5.7%) y 9 horas (91.4%).

Todos los participantes se encuentran trabajando dentro del área IT pero en diferentes puestos laborales, dividiéndose en los siguientes perfiles: Analista Funcional (6.7%), Bussines Intelligence (30.5%), Infraestructura (12.4%), PM/Líder IT (9.5%), Programador/Desarrollador (31.4%), QA/Tester (5,7%), Otros (3.8%).

El nivel de significación utilizado en todo el estudio fue $\alpha= 0.05$ y para el análisis de los datos se ha empleado el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Science) versión 19.

Las variables cuantitativas se describieron mediante la media, desviación típica, mediana, mínimo y máximo y las variables categorías se describieron con frecuencia y porcentaje.

De forma previa a la aplicación de las pruebas de hipótesis se comprobó la normalidad de las variables con la prueba de Kolmogorov-Smirnov ($n \geq 30$) y Shapiro-Wilk ($n < 30$) y los supuestos de aplicación de cada una de las pruebas utilizadas.

Para estudiar la relación entre variables cuantitativas se aplicó la Rho de Spearman para variables no normales ya que se busca analizar la intensidad de asociación entre las dos variables. Aparte de permitir conocer el grado de asociación entre dichas variables, con Rho de Spearman es posible determinar la dependencia o independencia de dos variables aleatorias (Elorza & Medina Sandoval, 1999). Por otro lado, para estudiar la relación entre variables cuantitativas y categóricas (variables independientes) se utilizó la prueba no paramétrica de Mann-Whitney.

8 Resultados

8.1 Análisis de Correlación

Para estudiar la relación entre variables cuantitativas que no se distribuyen según ley normal utilizamos la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

La prueba Rho de Spearman fue calculada para evaluar la correlación entre las subescalas de la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional, en donde las únicas variables que no están correlacionado son el Componente Normativo y la Satisfacción con las prestaciones (Tabla 1).

El *Componente Afectivo* está correlacionado con las subescalas, de la siguiente manera: Satisfacción con las prestaciones, la correlación es baja (0,342) y positiva ($P < 0,0001$); Satisfacción Intrínseca, la correlación es baja (0,379) y positiva ($P < 0,0001$); Satisfacción con el ambiente físico, la correlación es media-baja (0,490) y positiva ($P < 0,0001$); Satisfacción con la Supervisión, la correlación es media-baja (0,450) y positiva ($P < 0,0001$); Satisfacción con la Participación, la correlación es baja (0,427) y positiva ($P < 0,0001$) y Satisfacción total, donde la correlación es media-baja (0,528) y positiva ($P < 0,0001$).

Respecto al *Componente Normativo* está correlacionado de la siguiente manera: La Satisfacción Intrínseca, la correlación es baja (0,311) y positiva ($P = 0,0001$); Satisfacción con el ambiente físico, la correlación es baja (0,322) y positiva ($P = 0,0001$); Satisfacción con la Supervisión, la correlación es baja (0,382) y positiva ($P < 0,0001$); Satisfacción con la Participación, la correlación es muy baja (0,290) y positiva ($P = 0,003$) y con la Satisfacción total, la correlación es baja (0,376) y positiva ($P < 0,0001$).

En cuanto al *Componente Continuidad* tiene correlación del siguiente modo: Satisfacción con las prestaciones, donde la correlación es media-baja (0,553) y positiva ($P < 0,0001$); Satisfacción Intrínseca, la correlación es media-baja (0,451) y positiva ($P < 0,0001$); Satisfacción con el ambiente físico, la correlación es media-baja (0,565) y positiva ($P < 0,0001$); Satisfacción con la Supervisión, la correlación es media-baja (0,551) y

positiva ($P < 0,0001$); Satisfacción con la Participación, la correlación es baja (0,560) y positiva ($P < 0,0001$) y Satisfacción total, la correlación es media (0,641) y positiva ($P < 0,0001$).

Por último, la *Puntuación Total del Compromiso Organizacional* presenta correlación de la siguiente forma: Satisfacción con las prestaciones, la correlación es media-baja (0,416) y positiva ($P < 0,0001$); Satisfacción Intrínseca, la correlación es baja (0,444) y positiva ($P < 0,0001$); Satisfacción con el ambiente físico, la correlación es media-baja (0,537) y positiva ($P < 0,0001$); Satisfacción con la Supervisión, la correlación es media-baja (0,536) y positiva ($P < 0,0001$); Satisfacción con la Participación, la correlación es media-baja (0,517) y positiva ($P < 0,0001$) y Satisfacción total, la correlación es media (0,610) y positiva. ($P < 0,0001$).

Tabla 1: Correlación entre Satisfacción laboral y Compromiso organización, Prueba Rho de Spearman

		Satisfacción con las prestaciones	Satisfacción Intrínseca	Satisfacción con el ambiente físico	Satisfacción con la Supervisión	Satisfacción con la Participación	Puntuación Total Satisfacción
Compromiso. Componente Afectivo	Coefficiente de correlación	,342**	,379**	,490**	,450**	,427**	,528**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	105	105	105	105	105	105
Compromiso. Componente Normativo	Coefficiente de correlación	,151	,311**	,332**	,382**	,290**	,376**
	Sig. (bilateral)	,125	,001	,001	,000	,003	,000
	N	105	105	105	105	105	105
Compromiso. Componente Continuidad	Coefficiente de correlación	,553**	,451**	,565**	,551**	,560**	,641**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	105	105	105	105	105	105
Puntuación Total	Coefficiente de correlación	,416**	,444**	,537**	,536**	,517**	,610**
Compromiso	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	105	105	105	105	105	105

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

Por otro lado, se realizó una evaluación respecto a la correlación entre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional con la edad de los participantes de la muestra.

Para la puntuación total de Compromiso Organizacional la correlación con la edad es muy baja y positiva ($r=.028$; $p=.777$) de igual manera para sus subescalas: Componente Afectivo ($r=.021$; $p=.828$); Normativa ($r=.064$; $p=.515$); Continuidad ($r=.040$; $p=.689$). De mismo modo se da para la Satisfacción Laboral donde la correlación con la edad también es muy baja y positiva ($r=.028$; $p=.775$). Respecto a sus subescalas, de igual manera presentan una correlación muy baja y positiva: Satisfacción con las prestaciones ($r=.171$; $p=.081$), Intrínseca ($r=.120$; $p=.222$), Satisfacción con la Supervisión ($r=.042$; $p=.673$), con la Participación ($r=.021$; $p=.833$); excepto por la Satisfacción con el ambiente físico que presenta una correlación muy baja y negativa ($r=-.008$; $p=.933$).

Tabla 2: Correlación entre Satisfacción laboral y Compromiso organización con la edad, Prueba Rho de Spearman

		VI Edad
Compromiso - Componente Afectivo	Coefficiente de correlación	,021
	Sig. (bilateral)	,828
	N	105
Compromiso - Componente Normativo	Coefficiente de correlación	,064
	Sig. (bilateral)	,515
	N	105
Compromiso - Componente Continuidad	Coefficiente de correlación	,040
	Sig. (bilateral)	,689
	N	105
Puntuación Total Compromiso	Coefficiente de correlación	,028
	Sig. (bilateral)	,777
	N	105
Satisfacción con las prestaciones	Coefficiente de correlación	,171
	Sig. (bilateral)	,081

	N	105
Satisfacción Intrínseca	Coefficiente de correlación	,120
	Sig. (bilateral)	,222
	N	105
Satisfacción con el ambiente físico	Coefficiente de correlación	-,008
	Sig. (bilateral)	,933
	N	105
Satisfacción con la Supervisión	Coefficiente de correlación	,042
	Sig. (bilateral)	,673
	N	105
Satisfacción con la Participación	Coefficiente de correlación	,021
	Sig. (bilateral)	,833
	N	105
Puntuación Total Satisfacción	Coefficiente de correlación	,028
	Sig. (bilateral)	,775
	N	105

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

8.2 Estadísticos Descriptivos del Compromiso Organizacional

Los resultados señalan que para el Componente Afectivo se logró una media de 17.06 (DS=8.07) y un puntaje máximo= 42.00. Para Componente Normativo se obtuvo una media de 17.59 (DS=7.1) y un puntaje máximo= 40.00. En el caso del Componente Continuidad se obtuvo una media de 19.98 (DS=7.7) y un puntaje máximo=42.00. Por último, para la Puntuación Total se obtuvo una media de 54.64 (DS=19.9) y un puntaje máximo= 120.00.

Tabla 3: Estadísticos Descriptivos del Compromiso Organizacional

	N		Media	Desv. típ.	Mínimo	Máximo
	Válidos	Perdidos				
Componente Afectivo	105	0	17,0667	8,06854	6,00	42,00
Componente Normativo	105	0	17,5905	7,09780	6,00	40,00
Componente Continuidad	105	0	19,9810	7,69988	6,00	42,00
Puntuación Total Compromiso	105	0	54,6381	19,89304	20,00	120,00

8.3 Estadísticos Descriptivos de la Satisfacción Laboral

Los resultados señalan que para la Satisfacción con las prestaciones se logró una media de 14.76 (DS=4.19) y un puntaje máximo= 21.00. Para la Satisfacción Intrínseca se obtuvo una media de 10.09 (DS=2.81) y un puntaje máximo= 14.00. Para la Satisfacción con el ambiente físico la media es de 34.70 (DS=10.53) y un puntaje máximo= 49.00. En el caso de la Satisfacción con la Supervisión se obtuvo una media de 29.30 (DS=10.05) y un puntaje máximo=42.00. Respecto a la Satisfacción con la Participación la media es de 24.43 (DS=7.74) y un puntaje máximo=35.00. Por último, la puntuación total obtuvo una media de 113.29 (DS=29.7) y un puntaje máximo= 161.00.

Tabla 4: Estadísticos Descriptivos de la Satisfacción Laboral

	N		Media	Desv. típ.	Mínimo	Máximo
	Válidos	Perdidos				
Satisfacción con las prestaciones	105	0	14,7619	4,18910	3,00	21,00
Satisfacción Intrínseca	105	0	10,0952	2,81658	2,00	14,00
Satisfacción con el ambiente físico	105	0	34,7048	10,52828	7,00	49,00
Satisfacción con la Supervisión	105	0	29,3048	10,04999	8,00	42,00
Satisfacción con la Participación	105	0	24,4286	7,74579	9,00	35,00
Puntuación Total Satisfacción	105	0	113,2952	29,69101	50,00	161,00

8.4 Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en relación con la antigüedad laboral.

Para estudiar la relación entre la antigüedad y los cuestionarios administrados, utilizamos la prueba no paramétrica de Mann-Whitney, lo que nos permite es realizar una prueba de comparación de dos grupos para variables que no se distribuyen según ley Normal.

Para ello se los dividió en cuatro grupos según su de antigüedad (1 a 12 meses; 1 a 3 años; 4 a 6 años y más de 7 años de antigüedad) los cuales se los irá comparando de a pares. Esta división se definió en base a los diferentes niveles de seniority profesional (nivel de experiencia laboral).

8.4.1 Grupos de antigüedad laboral de 1 a 12 meses y más de 7 años.

Los resultados obtenidos mediante la correspondiente prueba de Mann-Whitney indican que no existen diferencias significativas entre los grupos de 1 a 12 meses y más de 7 años de antigüedad, excepto en los valores de Satisfacción con las Prestaciones los cuales son superiores ($p=0.029$) en el grupo de más de 7 años de antigüedad.

Tabla 51: *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en grupos de antigüedad laboral de 1 a 12 meses y más de 7 años, Estadísticos de contraste.*

Estadísticos de contraste ^a				
	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintót. (bilateral)
Componente Afectivo	320,500	473,500	-,863	,388
Componente Normativo	316,000	1306,000	-,938	,348
Componente Continuidad	324,000	1314,000	-,806	,420
Total Compromiso	369,000	1359,000	-,081	,936
Satisfacción con las prestaciones	239,000	1229,000	-2,190	,029
Satisfacción Intrínseca	289,500	1279,500	-1,374	,169
Satisfacción ambiente físico	305,000	1295,000	-1,113	,266
Satisfacción Supervisión	292,000	1282,000	-1,326	,185
Satisfacción con la Participación	296,500	1286,500	-1,252	,210
Total Satisfacción	285,000	1275,000	-1,434	,152

a. Variable de agrupación: VR7 ¿Cuál es su antigüedad laboral?

8.4.2 Grupos de antigüedad laboral de 1 a 3 años y más de 7 años.

Por lo que se refiere al grupo de 1 a 3 años y más de 7 años de antigüedad, los resultados alcanzados indican que no se presentaron diferencias estadísticamente significativas en los valores de Compromiso Organizacional.

En cuanto a los valores de Satisfacción Laboral, son superiores en la mayoría de sus subescalas en el grupo de más de 7 años de antigüedad: Valores de Satisfacción con las Prestaciones ($p=0.005$); Valores de Satisfacción con el ambiente ($p=0.003$); Valores de Satisfacción con la Supervisión ($p=0.008$); Valores de Satisfacción con la Participación ($p=0.002$) y valores de Satisfacción Total ($p=0.0006$).

La única subescala de Satisfacción que no presentó diferencias estadísticamente significativas fueron los valores de la Satisfacción Intrínseca ($p=0.082$).

Tabla 62: *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en grupos de antigüedad laboral de 1 a 3 años y más de 7 años, Estadísticos de Contraste.*

Estadísticos de contraste ^a				
	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintót. (bilateral)
Componente Afectivo	248,000	401,000	-,336	,737
Componente Normativo	249,000	745,000	-,314	,753
Componente Continuidad	194,500	690,500	-1,495	,135
Total Compromiso	249,500	745,500	-,302	,762
S con las prestaciones	134,000	630,000	-2,835	,005
S Intrínseca	184,000	680,000	-1,737	,082
S con el ambiente físico	126,000	622,000	-2,971	,003
S con la Supervision	141,500	637,500	-2,636	,008
S con la Participación	122,500	618,500	-3,056	,002
Total Satisfaccion	136,500	632,500	-2,741	,006

a. Variable de agrupación: VR7 ¿Cuál es su antigüedad laboral?

8.4.3 Grupos de antigüedad laboral de 4 a 6 años y más de 7 años.

No existen diferencias estadísticamente significativas entre el grupo de 4 a 6 años y más de 7 años de antigüedad, excepto por los valores de Satisfacción con las Prestaciones que son superiores ($p=0.027$) en el grupo de más de 7 años de antigüedad. Tales resultados están manifestados en la Tabla que se muestra a continuación.

Tabla 73: *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en grupos de antigüedad laboral de 4 a 6 años y más de 7 años, Estadísticos de contraste*

Estadísticos de contraste ^b				
	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintót. (bilateral)
Componente Afectivo	85,500	176,500	-1,052	,293
Componente Normativo	110,000	263,000	-,021	,983
Componente Continuidad Puntuación	90,000	181,000	-,861	,389
Total Compromiso	84,000	175,000	-1,111	,267
S con las prestaciones	58,500	149,500	-2,215	,027
S Intrínseca	76,500	167,500	-1,442	,149
S con el ambiente físico	84,500	175,500	-1,093	,274
S con la Supervisión	88,500	179,500	-,926	,354
S con la Participación Puntuación	98,000	189,000	-,528	,597
Total Satisfacción	80,500	171,500	-1,260	,208

b. Variable de agrupación: VR7 ¿Cuál es su antigüedad laboral?

8.4.4 Grupos de antigüedad laboral de 1 a 12 meses y de 1 a 3 años.

Por lo que se refiere al grupo de 1 a 12 meses y de 1 a 3 años de antigüedad, no existe una diferencia significativa en los valores de Compromiso Organizacional y en las variables de Satisfacción intrínseca y con las Prestaciones. Sin embargo, en el resto de las variables se observa una diferencia significativa en el grupo de 1 a 12 meses: Valores de Satisfacción con el ambiente ($p=0.010$); Valores de Satisfacción con la Supervisión ($p=0.024$); Valores de Satisfacción con la Participación ($p=0.010$) y Valores de Satisfacción total ($p=0.016$).

Tabla 8: *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en grupos de antigüedad laboral de 1 a 12 meses y de 1 a 3 años, Estadísticos de contraste.*

Estadísticos de contraste ^a				
	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintót. (bilateral)
Componente Afectivo	666,000	1162,000	-,173	,863
Componente Normativo	619,000	1609,000	-,680	,496
Componente Continuidad Puntuación	573,500	1069,500	-1,171	,242
Total Compromiso	648,000	1144,000	-,366	,714
con las prestaciones	594,000	1090,000	-,957	,338
Intrínseca	672,500	1168,500	-,103	,918
con el ambiente físico	444,000	940,000	-2,565	,010
con la Supervisión	472,500	968,500	-2,258	,024
con la Participación	442,500	938,500	-2,585	,010
Total Satisfacción	458,000	954,000	-2,412	,016

a. Variable de agrupación: VR7 ¿Cuál es su antigüedad laboral?

8.4.5 Grupos de antigüedad laboral de 1 a 12 meses y de 4 a 6 años.

Por lo que refiere al grupo de 1 a 12 meses y de 4 a 6 años de antigüedad, los resultados alcanzados indican que no se presenta diferencias significativas entre los grupos respecto al Compromiso Organizacional y la Satisfacción laboral.

Tabla 9: *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en grupos de antigüedad laboral de 1 a 12 meses y de 4 a 6 años, Estadísticos de contraste.*

Estadísticos de contraste ^a				
	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintót. (bilateral)
Componente Afectivo	188,000	279,000	-1,871	,061
Componente Normativo	268,000	1258,000	-,343	,732
Componente Continuidad	286,000	377,000	,000	1,000
Total Compromiso	260,000	351,000	-,495	,620
S con las prestaciones	248,000	339,000	-,731	,465
S Intrínseca	284,500	1274,500	-,029	,977
S con el ambiente físico	255,500	346,500	-,581	,561
S con la Supervisión	270,000	1260,000	-,306	,760
S con la Participación	247,500	1237,500	-,735	,462
Total Satisfacción	282,500	1272,500	-,067	,947

a. Variable de agrupación: VR7 ¿Cuál es su antigüedad laboral?

8.4.6 Grupos de antigüedad laboral de 1 a 3 años y de 4 a 6 años.

Existe diferencias significativas en el grupo de 4 a 6 años de antigüedad respecto a los Valores de Satisfacción con la Supervisión ($p=0.005$); Valores de Satisfacción con la Participación ($P=0.011$) y los Valores de Satisfacción Total ($p=0.032$). En el resto de las variables no se observar diferencias significativas.

Tabla 10: *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en grupos de antigüedad laboral de 1 a 3 años y de 4 a 6 años, Estadísticos de contraste.*

Estadísticos de contraste ^a				
	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintót. (bilateral)
Componente Afectivo	135,000	226,000	-1,721	,085
Componente Normativo	194,500	690,500	-,181	,856
Componente Continuidad	181,500	677,500	-,516	,606
Total Compromiso	187,500	278,500	-,361	,718
S con las prestaciones	183,500	679,500	-,470	,638
S Intrínseca	198,000	694,000	-,092	,927
S con el ambiente físico	140,500	636,500	-1,572	,116
S con la Supervisión	92,500	588,500	-2,812	,005
S con la Participación	103,500	599,500	-2,529	,011
Total Satisfacción	118,000	614,000	-2,149	,032

a. Variable de agrupación: VR7 ¿Cuál es su antigüedad laboral?

9 Discusión

El objetivo principal de este estudio es identificar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en empleados que se encuentran trabajando bajo una modalidad de contratación tercerizada (outsourcing) dentro del área de Sistemas de Información (IT) en empresas privadas de Capital Federal.

A partir de los resultados expuestos anteriormente puede afirmarse la primera hipótesis planteada en este trabajo de investigación, es decir que, a mayor compromiso laboral, mayor es la satisfacción laboral de los empleados IT tercerizados de las empresas privadas de Capital Federal.

Se obtuvieron resultados que permiten determinar que las variables trabajadas están significativamente correlacionadas tanto en las puntuaciones totales como en sus subescalas, excepto el Componente Normativo y la Satisfacción con las prestaciones en donde la correlación no es significativa. El resto de las correlaciones de las variables son positivas y entre bajas y medias.

El hecho de que exista una correlación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional deduce que el estado psicológico que presentan los colaboradores (que caracteriza su relación con la empresa, y su deseo de continuar prestando servicios para ella) se relaciona significativamente con su disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional (Abanto Ancajima, 2017).

Este resultado es corroborado por el estudio de Richard Alarcón (2017), el cual presenta los mismos resultados obtenidos para este trabajo. El autor plantea que existe una relación directa y altamente significativa entre el nivel Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral.

Al igual que el estudio de Díaz y Quijada (2005) y Zurita et al. (2014), quienes encontraron una correlación altamente significativa entre las variables mencionadas. Esto indica que, si se aumenta la Satisfacción Laboral de un empleado, el Compromiso

Organizacional también aumenta, confirmándose así la hipótesis planteada (Richard Alarcón, 2017). Otro de los estudios que corroboran este resultado es el de Abanto Ancajima (2017), en el cual se encontró una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral. Asimismo, existe una correlación muy significativa, positiva y en grado medio entre las dimensiones del Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en el grupo de trabajadores evaluados.

En relación con el nivel de Satisfacción Laboral los resultados del trabajo indican un alto nivel de porcentaje (70.37%) de Satisfacción en los colaboradores, revalidando esto mismo con la investigación de Richard Alarcón (2017), en el cual se confirma que para la Satisfacción Laboral los colaboradores presentan un alto porcentaje (61.8%).

En contraste a estos resultados expuestos se toma la investigación de Abanto Ancajima (2017), quien manifiesta una predominancia de nivel bajo en cuanto a la Satisfacción Laboral de los trabajadores que oscila entre el 38.8% y el 46.4%. En base a ellos es que confirma que los colaboradores presentan actitudes negativas hacia su puesto de trabajo, evidenciada en la disconformidad e incomodidad en las condiciones laborales que le otorga la organización. La diferencia de estos resultados se puede explicar por el hecho de que en este último estudio se realizó en una institución pública de salud (enfermería, médicos) quienes se encuentran expuestos a otros tipos de tareas y niveles de servicios.

En cuanto al nivel de Satisfacción Laboral según datos sociodemográficos en lo referido a la edad de los colaboradores (25 a 35 años), la correlación es muy baja y positiva. De igual manera se observa en sus subescalas: Satisfacción con las prestaciones, Satisfacción Intrínseca, Satisfacción con la Supervisión y Satisfacción con la Participación; excepto por la Satisfacción con el ambiente físico que presenta una correlación muy baja y negativa.

En contraste a este resultado se observa que en la investigación de Richard Alarcón (2017), los colaboradores con menor edad (18-30 años) tienen un alto nivel de Satisfacción Laboral. Quizás esta diferencia se deba a que las personas encuestadas en este último estudio se encuentran trabajando en una retail y no en el área de IT de manera tercerizada (outsourcing) como en el presente estudio.

Según el nivel de Compromiso Organizacional, en este estudio se encontró que los colaboradores tienen un porcentaje promedio en cuanto al Compromiso (45,53%). De manera similar esto es expresado en la investigación de Richard Alarcón (2017), quien confirma que los colaboradores tienen iguales porcentajes de Compromiso en los niveles moderado (48%) y alto (48%). A diferencia de estos resultados, Jaik Dipp (2010) manifiesta que el compromiso institucional en los colaboradores corresponde a un nivel alto al igual que en el trabajo de Atencio y Ortega (2012), donde confirma que la mayoría de los trabajadores (60%) manifiestan un alto nivel de Compromiso Organizacional (Richard Alarcón, 2017).

Respecto al Compromiso Organizacional la correlación con la edad de los colaboradores es muy baja y positiva, de igual manera para sus subescalas: Componente Afectivo, Componente Normativa, Componente Continuidad. A diferencia de ello Durrego y Echevarría (1999), confirman mediante su estudio que las personas con más edad (≥ 56 años) presentan medias más altas de Compromiso Organizacional (Richard Alarcón, 2017). Esta diferencia se puede llegar a relacionar con los rangos de edad que fueron tomados para la muestra.

Brimeyer, Perrucci y MacDermidWadsworth (2010) analizaron la relación de la edad y el nivel de Compromiso Organizacional, y los resultados reflejaron que los empleados con mayor edad, sin importar su antigüedad en la organización, indicaban estar más comprometidos que los más jóvenes (Böhrt, Solares & Romero, 2014). A diferencia de estos resultados, en el presente trabajo la edad no se encuentra correlacionada con ninguno de los cuestionarios administrados si con sus subescalas.

Según los resultados en cuanto al nivel de Satisfacción Laboral con la antigüedad laboral del empleado IT se puede observar una relación significativa entre la Satisfacción Laboral y la antigüedad laboral.

Los valores que determinan esta relación entre las variables se destacan en aquel grupo que cuenta con mayor antigüedad laboral (más de 7 años). A raíz de ello se puede confirmar la hipótesis planteada en el presente trabajo la cual consiste en que hay una relación entre la Satisfacción Laboral según antigüedad laboral del empleado IT. Se corrobora este

punto con la investigación de Alonso Martín (2008), quien expone que los trabajadores de más de 8 años de antigüedad laboral se muestran más satisfechos que aquellos que llevan menos años.

En el caso de la investigación de Montoya, et al (2017), los resultados exponen que los empleados que tienen mayor antigüedad (15 a 29 años) son aquellos que se encuentran más satisfechos y perciben un alto nivel de clima organizacional. Si bien, en el presente estudio la variable de antigüedad laboral es mayor a 7 años (debido a la edad de los colaboradores) se observa esta relación en cuanto a que, a mayor antigüedad mayor satisfacción laboral en el empleado.

Otros trabajos no han encontrado un vínculo estadísticamente significativo entre ambas variables (Clark, Oswald, y Warr, 1997; Freeman, 1980 en Alonso Martín, 2008). En el trabajo de Rodríguez y Prieto (2007) señalan que los trabajadores más jóvenes son los que tienen peores condiciones laborales y por tanto generan mayores niveles de insatisfacción (Alonso Martín, 2008).

En cuanto a los resultados a nivel de Compromiso Organizacional con la antigüedad laboral del empleado IT se observa que no existe una correlación entre las variables trabajadas. La antigüedad laboral de los colaboradores no influye en el grado de Compromiso que se tiene con la organización. En contraste a lo expuesto, en el trabajo de investigación de Böhr, Solares & Romero (2014) se plantea que el compromiso al inicio de la relación laboral suele alcanzar porcentajes altos en sus diferentes componentes, pero a qué medida que pasa el tiempo el mismo decreciente. Sin embargo, alrededor de los 9 años de antigüedad, el compromiso organizacional recupera fortaleza.

10 Limitaciones del trabajo

Es importante mencionar que dentro de la investigación se encontraron algunas limitaciones que son necesarias para tener en cuenta en la realización de futuras investigaciones.

En primer lugar, debemos tener en cuenta que la muestra se encuentra compuesta solamente por trabajadores tercerizados de empresas privadas de Capital Federal, por lo que se recomienda ampliar el número de evaluados para lograr así una mayor confiabilidad de los resultados obtenidos y una mayor generalización de los mismos, y así poder constatar que los resultados sean representativos. Además, es recomendable poder abarcar más áreas geográficas y así tener en cuenta la situación que viven otras regiones considerando aspectos sociodemográficos, por ejemplo, la pertenencia a sectores rurales o urbanos. Mismo se debería contemplar trabajadores que estén en organizaciones públicas y no solo privadas.

Por otro lado, el hecho de que la recogida de datos provenga de cuestionarios autoadministrados por los mismos colaboradores puede llevar a generar sesgos en las respuestas de estos participantes.

Como futuros trabajos se está considerando la posibilidad de incorporar un mayor número de variables, incluyendo aquellas relacionadas con los resultados de cada organización, ya que se considera que la gestión de los recursos humanos involucra otras variables que impactan en la sinergia potencial que tiene la utilización de las prácticas flexibles en las empresas (Pérez Pérez, Vela Jiménez y Abella Garcés, 2014).

Respecto a la modalidad de contratación, la mayor parte de la literatura ha estudiado las ventajas y los riesgos de la tercerización desde el punto de vista del cliente, ignorando en muchos casos los riesgos para el proveedor. Sin embargo, el mercado del outsourcing en IT es cada vez más dinámico y supone que una gran parte de los riesgos y responsabilidades recaigan en el lado del proveedor (Mojsilovic et al., 2007 en González et al., 2010). Esta es una de las limitaciones del estudio que se superará al hacer nuevos análisis desde la perspectiva de este último (González, Llopis y Garco, 2010).

11 Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos, puede afirmarse el objetivo principal planteado, el cual consiste en que existe una relación entre las subescalas de la satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en empleados que se encuentran trabajando bajo una modalidad de contratación tercerizada (outsourcing) dentro del área de Sistemas de Información (IT) en empresas privadas de Capital Federal.

En cuanto a las pruebas de hipótesis, se encontró una relación positiva y media significativa entre nivel de Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional ($r=0,610$ y $p<0,0001$), es decir que, a mayor satisfacción de los colaboradores, mayor será el nivel de compromiso de los trabajadores de las empresas privadas de Capital Federal.

En cuanto al nivel del Compromiso Organizacional el resultado obtenido fue de un puntaje promedio (45.53%). Es interesante tener en cuenta que el porcentaje mayor obtenido fue el del Componente de Continuidad (Necesidad) con un 47.57%, seguido del Componente Normativo (Deber) con un 43.98% y por último Componente Afectivo (Deseo) con 40.63%.

Respecto a los niveles de Satisfacción Laboral el resultado obtenido fue de 70,37% teniendo en cuenta que el mayor porcentaje de las subescalas fue la de la Satisfacción Intrínseca (72,11%), seguida por Satisfacción con el ambiente físico (70,83%), Satisfacción con las prestaciones (70,29%), Satisfacción con la Participación (69,80%) y por último la Satisfacción con la Supervisión (69,77%).

Al mismo tiempo, se analizaron las diferencias de las características en sociodemográficas en cuanto a la edad de los colaboradores y la antigüedad laboral de los mismo. La correlación de la Satisfacción Laboral según datos sociodemográficos en lo referido a la edad de los colaboradores, es muy baja y positiva. De igual manera se observa en sus subescalas: Satisfacción con las prestaciones, Satisfacción Intrínseca, Satisfacción con la Supervisión y Satisfacción con la Participación; excepto por la Satisfacción con el ambiente físico que presenta una correlación muy baja y negativa.

Para el caso del Compromiso Organizacional la correlación con la edad de los colaboradores es muy baja y positiva.

A modo de conclusión, en el presente trabajo la edad no se encuentra correlacionada con ninguno de los cuestionarios administrados si con sus subescalas.

En cuanto a la antigüedad laboral, según los resultados obtenidos se puede confirmar que existe una relación significativa entre la Satisfacción Laboral y la antigüedad laboral. Esto se puede observar en los grupos de mayor antigüedad (+7 años) dentro de la muestra.

En base a ello se puede confirmar la hipótesis planteada, la cual consiste en que hay una relación entre la Satisfacción Laboral según la antigüedad laboral del empleado IT. Sin embargo, estos resultados refutan otra de las hipótesis planteadas que es que, a mayor antigüedad, menor Satisfacción laboral en empleados IT tercerizados.

A raíz de los resultados se puede determinar que, a mayor antigüedad laboral, mayor es la satisfacción del empleado.

En relación al Compromiso Organizacional y la antigüedad laboral del empleado IT se observa que no existe una correlación entre las variables trabajadas. La antigüedad laboral de los colaboradores no influye en el grado de Compromiso que se tiene con la organización. Estos resultados refutan una de las hipótesis planteadas en el trabajo en relación al nivel de relación entre el Compromiso Organización y la antigüedad laboral; es decir que, el cuestionario de Compromiso Organizacional no está relacionado con la antigüedad laboral del empleado tercerizado IT.

En conclusión, se espera que el presente trabajo haga una contribución a la comunidad científica y en especial al ámbito de la psicología laboral brindando bases sólidas para futuras investigaciones que impliquen el estudio de las variables de satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en empleados tercerizados IT.

Se trata de una temática importante a estudiar ya que las modalidades de contratación se encuentran en permanente cambio a nivel mundial y esto se ve reflejado en las condiciones brindadas a los empleados en las diversas organizaciones.

Debemos tener en cuenta los cambios a nivel global para que no impacten en la satisfacción, el compromiso y la productividad de los trabajadores.

El outsourcing de SI (Sistemas Informáticos) se prolonga desde principios de los años 90, pero ha tenido un gran crecimiento en los últimos años, donde se ha visto un aumento de interés por este tema el cual, desde el punto de vista académico ha venido acompañado por un incremento en la contratación de estos servicios a nivel global (González Ramírez et al., 2006).

12 Referencias Bibliográficas

Abanto Ancajima, S. (2017). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2881>.

Alonso Martín, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 24(1), 25-40. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622008000100002&lng=es&tlng=es

Betanzos Díaz, N; Paz Rodríguez, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. Anales de Psicología, 23, 207-215. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16723205>

Böhrt, R.; Solares, L. & Romero, C. (2014). Evolución del contrato psicológico y el compromiso organizacional con la edad y la antigüedad. Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBS, 12(1), 33-63. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612014000100003&lng=es&tlng=es.

Dávila de León, C. & Jiménez García, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. Revista de Psicología, 32, pp. 271-302. <http://dx.doi.org/10.1080/13576500444000047>

Domínguez Aguirre, L R.; Ramírez Campos, A F & Garcia Mendez, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. Revista Nacional de Administración, 4 (1), pp. 59-70. ISSN-e 1659-4932, ISSN 1659-4908.

Ferro Vásquez, J. & Gómez López, G. (2015). Relación Entre La Satisfacción Laboral, El Contrato Psicológico, El Tipo De Vinculación Y La Antigüedad: Evidencias En Educación Superior. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, v. 8 (7) p. 43-59, 2015. Recuperado de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n7-2015/RIAF-V8N7-2015-4.pdf>

Flores M., Jessica, & Gómez V., Ingrid. (2018). Apoyo Organizacional percibido y Compromiso Organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSA*, 16(1), 1-30. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612018000100001&lng=es&tlng=es.

Gómez Sánchez, D.; Recio Reyes, R.; Avalos Sekeres, M. & González Ortiz, J. (2013). Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*, 4, pp. 59-76. DOI: <http://dx.doi.org/10.1804/rpcc-uacjs.v4i1.63>

González Ramírez, M R; Garcó Gascó, J L; Llopis Taverner, J; (2006). El offshore outsourcing de sistemas de información. *Universia Business Review*, 80-91. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43301207>

González Ramírez, M R; Garcó Gascó, J L; Llopis Taverner, J; (2010). Razones y riesgos del outsourcing de Sistemas de Información: Un análisis de su situación y evolución. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa* Vol. 16, Nº 1, 2010, pp. 55-76, ISSN: 1135-2523.

González, E; Boada, J; Agulló, E; Mañas Rodríguez, M Á; Salvador, C. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 19 (3), 395-400. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72719306>

Luengo Martínez, C.; Lara Jaque, R.; & López Espinoza, M.A. (2016). Análisis de los componentes principales de la escala Satisfacción laboral (S20-23) medida en una muestra del equipo de enfermería de Centros de Atención Primaria de las Provincias de Ñuble y Valparaíso, Chile. *Enfermería Global*, 15 (41), 195-207. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000100011&lng=es&tlng=es.

Marquina-Vergara, C. (2013). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 6:6, pp. 32-42.

Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23 [The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire]. *Psicologemas*, 5, pp. 59-74.

Mondragón Barrera, M A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, ISSN-e 2011-7191, Vol. 8 (1), págs. 98-104.

Montoya Cáceres, P.; Beíio-Escamlila, N.; Bermúdez Jara, N.; Burgos Ríos, F.; Fuentealba Sandoval, M. & Padilla Pérez, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima

Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*, 19 (58), 7-13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>

Pérez Pérez, M.; Vela Jiménez, M. & Abella Garcés, S. (2014). Relación de las prácticas flexibles de recursos humanos con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. *Revista de Gestión Pública y Privada*, 19, pp. 21-35. ISSN 1137-9022

Ramírez Magaña, M E. (2012). Correlación del sentido de pertenencia y la satisfacción laboral en los empleados subcontratados por outsourcing, en el caso de una financiera popular. Septiembre 2016, de Universidad Autónoma de Querétaro, Facultad de Psicología
Sitio web: ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1709/1/RI001200.pdf

Richard Alarcón, K. (2017). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa retail, Lima, 2014. *Revista de Investigación Universitaria*, 2015, Vol. 4 (1): 51-58. Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/198>

Rivo López, E. (1999). Externalización, más allá de la subcontratación. La gestión de la diversidad: XIII Congreso Nacional, IX Congreso Hispano-francés, Logroño (La Rioja), Vol. 2, ISBN 84-95301-11-3, págs. 725-730. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=565287>

Salgado, J F.; Remeseiro, C; Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y Satisfacción laboral en una Pyme. *Psicothema*, 8, 329-335.

Salvador-Ferrer, C M; (2012). El compromiso organizacional como predictor de la inteligencia emocional. *Interamerican Journal of Psychology*, 46, 255-260. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28425280007>

Tejada Tayabas, J M; Arias Galicia, F; (2005). Prácticas organizacionales y el compromiso de los trabajadores hacia la organización. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 10, 295-309. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29210206>

Téllez Ramírez, M d R; Ríos Manríquez, M; Ferrer Guerra, J; (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. *Contaduría y Administración*, 103-125. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39512458006>

Vesga Rodríguez, J J. (2011). Los tipos de contratación laboral y sus implicaciones en el contrato psicológico. *Pensamiento Psicológico*, 9 (16), 171-182. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612011000100012&lng=en&tlng=es

13 Anexos

13.1 Consentimiento Informado

Estimado,

Mediante la presente usted es invitado a participar, de forma anónima, a un trabajo de investigación que tiene la finalidad de aportar conocimientos.

Estoy de acuerdo en participar de la investigación para el Trabajo de Integración Final correspondiente a la alumna Sofia Córdoba, estudiante de la Licenciatura en Psicología de Fundación UADE.

Comprendo lo que se me solicita, comprendo que puedo hacer las consultas que considere pertinentes, y comprendo que puedo suspender mi participación en cualquier momento.

Firma del participante: _____

13.2 Cuestionario Socio Demográfico

1. Edad:

2. Sexo:

M

F

3. Seleccione su nivel de escolaridad alcanzado:

Primaria

Secundaria

Técnico

Estudiante Universitario

Profesional

Otros. ¿Cuál? _____

4. Qué carrera se encuentra cursando / Finalizado?

5. Donde vive?

Capital Federal

Gran Buenos Aires

Otro. ¿Cuál? _____

6. Trabaja en relación de dependencia?

Si

No

7. Bajo que modalidad de contratación se encuentra?

Efectivo

Tercerizado

Otro. ¿Cuál? _____

8. Antigüedad laboral:

1 a 12 meses

- 1 a 3 años
- 4 a 6 años
- + 7 años

9. Cuál es su posición profesional? (Perfil laboral – Especialidad)

10. Cuantas horas por día trabaja?

- 4 horas
- 6 horas
- 9 horas

13.3 Cuestionario: Compromiso Organizacional

Instrucciones Generales: Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serian presentadas, usando la escala de 7 puntos ofrecida a continuación:

- 1= Totalmente en desacuerdo
- 2= Moderadamente en desacuerdo
- 3= Débilmente en desacuerdo
- 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5= Débilmente de acuerdo
- 6= Moderadamente de acuerdo
- 7= Totalmente de acuerdo

1. Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.	
2. Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	
3. Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.	
4. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	
5. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.	
6. Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.	
7. Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.	
8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	
9. Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.	
10. Me siento como parte de una familia en esta empresa.	
11. Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.	
12. Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella	

13. Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.	
14. La empresa donde trabajo merece mi lealtad.	
15. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.	
16. Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.	
17. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.	
18. Creo que le debo mucho a esta empresa.	

13.4 Cuestionario de Satisfacción Laboral

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado.

Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

1. Muy Insatisfecho.
2. Bastante Insatisfecho.
3. Algo Insatisfecho.
4. Indiferente.
5. Algo Satisfecho.
6. Bastante Satisfecho.
7. Muy Satisfecho

Para tener en cuenta:

1. Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.
2. En otros casos la característica que se le propone puede estar ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.
3. Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse, por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por

kilometraje”: y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con una cruz

	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
	Muy	Bastante	Algo		Algo	Muy	Bastante
1) Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.							
2) Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
3) Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							
4) El salario que usted recibe. Insatisfecho							
5) Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.							
6) La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
7) El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							
8) La iluminación de su lugar de trabajo.							
9) La ventilación de su lugar de trabajo.							
10) La temperatura de su local de trabajo.							
11) Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.							
12) Las oportunidades de promoción que tiene.							
13) Las relaciones personales con sus superiores.							
14) La supervisión que ejercen sobre usted.							
15) La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							
16) La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
17) La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.							
18) El apoyo que recibe de sus superiores.							
19) La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							
20) Su participación en las decisiones de su departamento o sección.							
21) Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa							
22) El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
23) La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.							