

# El compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango

Área de investigación: Administración de la micro, pequeña y mediana empresa

**Griselda Magdalena Sifuentes García**

Universidad Politécnica de Durango

México

[gris\\_fca@hotmail.com](mailto:gris_fca@hotmail.com)

**Josefina Ortega Lazalde**

Universidad Politécnica de Durango

México

[bugs\\_by@hotmail.com](mailto:bugs_by@hotmail.com)

**Iván Antonio González Peyro**

Universidad Politécnica de Durango

México

[dunga7\\_7@hotmail.com](mailto:dunga7_7@hotmail.com)



Octubre 3, 4 y 5 de 2012  
Ciudad Universitaria  
México, D.F.

XVII  
CONGRESO  
INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA  
ADMINISTRACIÓN  
E  
INFORMÁTICA

Dirección: FCA, Martínez Anselmo Pineda Martínez | Fotografía: Rulfo López-Chavez

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

[informacongreso@fca.unam.mx](mailto:informacongreso@fca.unam.mx)

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



**ANFECA**  
Asociación Nacional de Facultades y  
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM  
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

# El compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango

## Resumen

El objetivo del presente estudio es analizar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango; lo anterior en virtud de la necesidad de mayor conocimiento orientado a lograr una mayor asertividad en la toma de decisiones que impactan en la administración de recursos humanos. Para recabar información de las variables compromiso organizacional y satisfacción y bienestar laboral, se empleó el instrumento denominado “Organizaciones, Cultura y Conducta en organizaciones mexicanas” Organizations, Culture and Behaviour (OCaB) Project, el cual estructura dentro de la variable compromiso organizacional, el compromiso afectivo, normativo y calculativo; y dentro de la variable satisfacción y bienestar, se encuentran: inseguridades y ambigüedades de la vida cotidiana y comportamiento general. El resultado obtenido es la evidencia que apunta a correlaciones positivas en inseguridades y ambigüedades de la vida cotidiana con el compromiso organizacional; mientras que en comportamiento general apunta a una correlación negativa con el compromiso calculativo y afectivo.

**Palabras clave:** Compromiso organizacional, satisfacción y bienestar laboral.



Octubre 3, 4 y 5 de 2012  
Ciudad Universitaria  
México, D.F.

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

[informacongreso@fca.unam.mx](mailto:informacongreso@fca.unam.mx)

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



**ANFECA**  
Asociación Nacional de Facultades y  
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM  
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510



## Introducción

Sin lugar a dudas en los últimos años ha incrementado el interés por la problemática cotidiana que enfrenta el sector empresarial en el área de recursos humanos, éste hecho se atribuye a que las empresas forman parte de los escenarios económicos y sociales en la mayor parte del mundo. Por lo anterior, son ya numerosos los estudios, propuestas y planteamientos tendientes a mejorar los procesos en la administración de recursos humanos que buscan la permanencia, rentabilidad y capacidad de respuesta ante un entorno competitivo y dinámico; de ahí que la presente investigación se suma a ésta tendencia. Entre los diversos factores que influyen en la administración de recursos humanos y que determinan de manera importante el logro de objetivos en las empresas; se encuentran el compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral de los empleados, los cuales se han seleccionado como objeto del presente estudio; ya que de acuerdo con Lucas (1994) la tesis indiscutible de las empresas es el logro de rendimientos; es importante en este orden de ideas que los empleados perciban una buena calidad de vida laboral, lo cual sin duda y de acuerdo con Bäckström, 2006; Omar, 2006; Brockner, Wiesenfeld, Stephan y Hurley (1997); Leung, Chiu y Au (1993); Skarlicki, Ellard y Kelln (1998), no sólo impacta en la productividad sino en aspectos tales como la percepción que tienen los clientes acerca de la propia empresa, lo cual puede llegar a afectar en sus utilidades.

El sector que se ha elegido para llevar a cabo el presente estudio es el de la construcción, por ser una actividad sumamente sensible a los cambios en la economía con el consecuente impacto social.

De esta forma los objetivos que pretende lograr esta investigación son los siguientes:

- Analizar las características de la *satisfacción y bienestar laboral* en sus dos dimensiones: *el comportamiento general e inseguridades y ambigüedades de la vida cotidiana*, en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la construcción del Estado de Durango.
- Analizar las características del *compromiso organizacional* en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la construcción del Estado de Durango.
- Determinar y analizar una posible asociación entre la *satisfacción y bienestar laboral* y el *compromiso organizacional* en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la construcción del Estado de Durango.

## Revisión de literatura

**Organización.** Una organización de acuerdo con Diez, Redondo, Barreiro, López (2002), es una ordenación sistemática de personas realizada con alguna finalidad específica. Ésta definición es válida para toda clase de organizaciones, públicas, lucrativas, grandes o pequeñas; por su parte Daft (2005) define a las organizaciones como entidades sociales dirigidas a metas, diseñadas con una estructura deliberada y con sistemas de actividad coordinados y vinculadas con el ambiente externo. Una organización es cualquier sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08



empresariales, o más precisamente, los programas que tales políticas inspiran (Rosenberg, 2004).

**Satisfacción y bienestar de los empleados.** Al respecto Bäckström (2006), encontró lo siguiente:

Un empleado que perciba una buena calidad de vida en su día a día en el trabajo, es decir, que se sienta tenido en cuenta y que sepa que sus necesidades son importantes y escuchadas por sus superiores, tendrá una mejor salud, lo que lo llevará a tener menos ausencias, a estar más comprometido y motivado con la organización y, a su vez, a ser más productivo. (p. 93)

Lo anterior destaca la importante relación entre la productividad y el bienestar y salud de los empleados, por su parte Robbins y Coulter (2006) definen que la salud de las personas tiene mucho que ver con sus costumbres, con las actividades diarias que desempeñan y con la calidad de todos los aspectos que conforman cada uno de sus días, en los cuales el trabajo y las relaciones laborales tienen un peso bastante importante, lo que indica que estos últimos son fundamentales para que con el paso del tiempo se mantenga una buena salud. Destacando en este escenario el papel de los directivos, ya que si estos son buenos líderes, tendrán la capacidad de influir de manera positiva en la sostenibilidad de la buena salud de sus empleados, a través de prácticas saludables y de la calidad en el desempeño de su propio rol de líderes.

En este orden de ideas, Omar (2006) señala la importancia de la percepción de los empleados de ser tratados justamente, ya que esto logrará que mantengan actitudes positivas en el trabajo, este aspecto no es sencillo ni está influenciado por un solo factor, puesto que de acuerdo con Choen, Charach y Spector (2001) citados por Omar (2006) las actitudes también sufren interferencias de los patrones culturales predominantes en cada país. Abundando en estos conceptos, de acuerdo con Moorman, 1991; Giacalone y Greenberg 1997; Colquitt, Conlon, Wesson (2001); citados en Topa, Moriano y Morales (2009) la percepción de justicia o su ausencia son importantes para las organizaciones, porque determina ciertas actitudes y conductas de las personas como la satisfacción laboral y el compromiso organizacional o las conductas de ciudadanía organizacional por un lado, o las conductas antisociales por otro, lo que por extensión se ve reflejado en la sociedad, siendo un ejemplo de ello lo expuesto por Brockner, Wiesenfeld, Stephan y Hurley (1997); Leung, Chiu y Au (1993); Skarlicki, Ellard y Kelln (1998) citados en Topa et al. (2009) cuando destacan que la investigación empírica muestra relaciones entre la percepción de maltrato organizacional y la decisión de no seguir comprando los productos de la empresa de no participar en procesos selectivos y, en general con la simpatía y el apoyo que pierde la organización.

Respecto al compromiso Bäckström (2003) menciona que éste es el valor más importante de la gerencia cuando se trata de alcanzar una salud sostenible entre los empleados. La perspectiva de salud es a largo plazo y la salud sostenible se mide más allá de las ausencias por enfermedad. Pero una salud sostenible generalmente lleva a mejorar la asistencia saludable. En este sentido, resulta de gran importancia el papel de los líderes, ya que de acuerdo con Contreras, Juárez Barbosa y Uribe (2010) éstos modulan la forma en la que los

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08



individuos perciben la organización, lo cual termina reflejándose en la productividad y los resultados de la empresa, generando mayor satisfacción en los clientes y una imagen empresarial más positiva, lo que lleva a que los directivos se sientan más contentos y tengan más ánimos y una mejor disposición diaria para relacionarse e interesarse en los empleados.

**Satisfacción en el trabajo y productividad.** La primera se refiere a la actitud general de una persona hacia su trabajo, una persona que tiene un nivel alto de satisfacción en el trabajo cuenta también con una actitud positiva del mismo, así pues cuando se habla de actitudes en un empleado, se refiere por lo general a la satisfacción en el empleo (Robbins et al. 2006).

Según lo anterior resulta pertinente señalar que durante los estudios realizados en el pasado en Hawthorne se encontró evidencia acerca de la relación entre la satisfacción de los empleados con su trabajo y el empeño con el que lo realizaban; y aunque se puede decir que un trabajador feliz es más productivo, si se puede decir que una organización feliz es más productiva (Robbins et al. 2001). Estos conceptos concuerdan con los planteamientos de Singh (2008) cuando afirma que toda intervención para mejorar la productividad en la organización tiene su génesis en las personas, puesto que los recursos son administrados por éstas, quienes ponen todos sus esfuerzos para producir bienes y servicios en forma eficiente, mejorando dicha producción.

El grado de satisfacción laboral, también se ha relacionado con el ausentismo, el cual también impacta en la productividad, para Murphy (2001) tiene sentido que los trabajadores insatisfechos tienen más probabilidades de faltar al trabajo, aunque también señala que otros factores también producen un impacto en esta relación, por ejemplo las empresas que proporcionan prestaciones generosas de licencia médica animan a sus empleados incluyendo a los satisfechos a tomar días de incapacidad por enfermedad, de esta manera los empleados tomaran uno de esos días para faltar un fin de semana, sabiendo que no se recibirá ninguna sanción en la empresa.

Con respecto a la satisfacción laboral y la rotación de personal a diferencia de la anterior relación y de acuerdo con Berlo (2000) ésta es mucho más fuerte, puesto que los empleados satisfechos tienen niveles más bajos de rotación, en tanto que los insatisfechos tienen niveles de rotación más altos. Sin embargo para Mehrabian (1968) factores como, la duración del trabajo, las condiciones de la mano de obra, el mercado laboral, alternativas de trabajos, afectan la decisión de salir de la empresa para los empleados con desempeño elevado, el nivel de satisfacción es menos importante para predecir la rotación ya que la empresa hace todo lo posible para retener a los empleados que tienen un desempeño alto (obtienen aumentos de sueldos, elogios, oportunidades de promoción, etc.).

La satisfacción en el trabajo, también se ha relacionado con la satisfacción del cliente, por lo que según Overholt (2003) la lealtad de éstos con la empresa, está en función directa con empleados satisfechos en sus trabajos, ya que el cliente percibe cuando el empleado esta con actitud positiva, son amistosos y sensibles; por lo contrario los empleados insatisfechos reflejaran enojo, esto afectará de manera negativa en la empresa ya que al notarlos los clientes, éstos se irán, es por esto que empresas de autoservicios se obsesionan con

http://cc  
informa

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08

Asociación Nacional de Facultades y  
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM  
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510



empleados satisfechos, ya que se lograrán mejores resultados reflejados en la fidelidad del cliente que consume.

Una vez que se han revisado los anteriores conceptos, no es difícil comprender la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. De aquí que, Forbes (1997) destaca la importancia que tiene el grado en el que los empleados se identifican con su trabajo, participan activamente en él, y consideran que su desempeño laboral es importante para su propia valía, puesto que de ese modo, tienen un alto nivel de participación en sus actividades laborales, se identifican fuertemente con el tipo de trabajo que realizan y se preocupan realmente por él.

**Compromiso Organizacional.** Blau y Boal (1987) mencionan que una importante actitud hacia el trabajo con repercusión en el comportamiento organizacional en las empresas, es el compromiso con ellas. El compromiso organizacional consiste en la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Un fuerte compromiso organizacional se caracteriza por el apoyo y aceptación de las metas y valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de mantenerse dentro de la organización.

El compromiso organizacional de acuerdo con Amorós (2007) va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización, yendo más allá de la satisfacción, ya que se aplica a toda la organización y no solo al trabajo. Siguiendo con este planteamiento se destaca que las fuentes de compromiso organizacional varían de una persona a otra, puesto que al inicio está determinado en gran parte por las características individuales, la personalidad y las actitudes, viéndose más tarde influido por las experiencias en el trabajo, vínculos y confluencia de factores –como el comportamiento ético en las organizaciones-, que influyen en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Resulta de interés la explicación de algunos aspectos del comportamiento humano a través del locus de control, concepto que Hellriegel (2009) define como la medida en que las personas piensan que pueden controlar los hechos que las afectan. Por una parte, las personas con alto locus de control interno (movidas por lo interno) consideran que su comportamiento y acciones son, sobre todo, lo que determina muchos de los acontecimientos que se presentan en su existencia; por otra parte las personas que tienen un alto locus de control externo (movidas por lo externo) consideran que lo que les ocurre se debe al azar, a la suerte o a otras personas. Las personas con alto locus de control interno observan comportamientos más éticos cuando toman decisiones empresariales que aquellas con un alto locus de control externo (Blau, Boal, 1987). Así pues en primera instancia según Rabinowitz (1977) se tiene el concepto de participación en el trabajo, en donde es el grado en el que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera que su desempeño laboral es importante para su propia valía, siendo más probable de acuerdo con Meyer (1997) que los empleados comprometidos permanezcan en la organización más tiempo que los empleados no comprometidos.

<http://congreso.investigafca.unam.mx>

información: Aunque el compromiso ha sido definido de diversas maneras, una de las más seguidas quizá sea la enunciada por Meyer y Allen (1991) en donde mencionan que el compromiso

Teléfono: 52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax: 52 (55) 5616.03.08



es un estado psicológico que caracteriza una relación entre una persona y la organización; para estos autores, el compromiso se divide en tres componentes que son: *compromiso afectivo*, *compromiso de continuación*, *compromiso normativo*.

***Compromiso afectivo.*** Es decir, la adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirida como consecuencia del cumplimiento que proporciona la organización a las necesidades y expectativas que el trabajador tiene, reflejando la lealtad fundamentada en la vinculación con la organización, el compromiso de permanencia refleja la lealtad porque es poco probable que la persona pueda conseguir un empleo en otro sitio. Este compromiso refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización, es la identificación psicológica del colaborador con los valores y filosofía de la empresa.

En realidad es muy frecuente que el colaborador no se percate de la sintonía entre sus valores y los de la empresa, sin embargo, esta identificación y afinidad con la organización se manifiesta con actitudes tales como un marcado orgullo de pertenencia del colaborador hacia su compañía, Meyer y Allen (1991) citan el ejemplo del colaborador que se emociona al decir que trabaja para su empresa cuando está en reuniones con amigos o familiares. Esta identificación también se refleja en la solidaridad y aprehensión del colaborador con los problemas de su empresa, se preocupa cuando su empresa va mal, y muestra una gran felicidad cuando va bien. Normalmente los colaboradores con un alto compromiso afectivo, tienden a manifestar una buena predisposición a los cambios organizacionales, se implican en ellos, y están dispuestos a trabajar más de lo que está establecido, actitudes que son altamente deseables por gerentes y directores.

***Compromiso calculativo.*** Es el compromiso de continuación, el cual es consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona ha logrado por su permanencia en la empresa y que perdería si abandona su trabajo. En este sentido, en sociedades con altos índices de desempleo existe un bajo grado de compromiso de continuación (Vanderherdhe, 1996). Con respecto al estudio de la decisión de permanencia en una organización se tiene una larga trayectoria en las investigaciones laborales, siendo una de las primeras la que realiza Becker (1960), quien considera que en la decisión de permanecer se realizan fundamentalmente cálculos de las pequeñas inversiones –side bets– realizadas por el trabajador a lo largo del tiempo en su instancia en la organización. Los side bets son las inversiones valoradas por la persona que serían pérdidas si éste dejara la organización. Ésta perspectiva tiene relación con el compromiso calculativo que plantea Etzioni (1961) el cual postula que en la decisión de permanencia opera cálculos del costo que significaría al trabajador el abandono, producto tanto de lo que deja como de lo que obtendría en una nueva alternativa.

Bajo este esquema la intención de permanecer aparece como un cálculo de costo beneficio, para March y Simon (1977) este tipo de decisión no sólo requiere una amplia información, sino también de una amplitud de tiempo que haga posible reunir esta información y deliberar en forma detenida cada alternativa. Por ello, agregan, que este tipo de decisión es poco frecuente en los ámbitos laborales donde figuran la escasez y la incertidumbre.

***Compromiso normativo.*** Es el deber o gratitud que siente el trabajador, el responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos (trato

<http://congreso.investigafca.unam.mx>

información  
Teléfono

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM  
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510



personalizado, mejoras laborales, etc.). El componente normativo es el sentimiento del empleado sobre la obligación de permanecer en la organización, es decir, consiste en la experimentación por parte del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación de permanecer en la empresa, el cual suele tener sus orígenes en la formación del valor de lealtad en el individuo desde su niñez, su adolescencia, e inclusive en sus primeras experiencias laborales, es decir el sujeto aprende y da por hecho, que debe ser leal con la empresa que le contrate, desde luego la aplicación de este valor se hace presente en otros contextos de la vida de la persona (March, 1997).

Según Meyer (1997) el individuo llega a desarrollar un fuerte sentimiento de obligación a permanecer en su empresa, por efecto de experimentar una sensación de deuda hacia su compañía por haberle dado alguna oportunidad y/o recompensa que fue intensamente valorada por el colaborador, en síntesis y en un lenguaje cotidiano, el colaborador con un alto comportamiento normativo es el colaborador incondicional.

El colaborador con un alto compromiso normativo será por tanto un incondicional al momento de desarrollar un nuevo proyecto, aunque quizás no con la energía y el entusiasmo del colaborador con alto compromiso afectivo, pero si con la garantía que estará presente en todo momento.

**Instrumento de medición.** Para llevar a cabo el presente estudio se ha seleccionado el instrumento denominado Organizations, Culture and Behaviour (OCaB) Project, el cual ha sido aplicado en diversos estudios (Fischer, Ferreira, Assmar, Redford, Harb, Glazer, Bor-Shivan Cheng, Ding- Yu, Jiang, Wong, Kurmar Kärtner, Hofer, Achoui 2009; Vauclair 2010) y adaptado para ser aplicado en diferentes países entre los que se encuentra México, como es el caso que nos ocupa. Aunque en el cuestionario que se aplicó se incluyen diversas variables, en el presente trabajo sólo se consideran las correspondientes a compromiso organizacional y satisfacción y bienestar laboral a través de sus respectivos constructos, mismos que a continuación se describen:

El primero de ellos es el *compromiso organizacional*, en el que se ven reflejadas las dimensiones de *toma de decisiones* que implica el apoyo que los superiores brindan en la empresa y los tratos que los mismos tienen hacia sus subordinados, la siguiente dimensión es *resultados en el trabajo* en el que se deja ver la compatibilidad entre los objetivos personales y los de la empresa, y finalmente la dimensión de *comportamiento en el trabajo* en la que se incluye la participación de los subordinados para apoyar y orientar a sus compañeros en la empresa.

El segundo constructo es *satisfacción y bienestar* de los empleados, en el cual se ve referida la salud y bienestar del personal, dependiente de las costumbres o actividades diarias desempeñadas tanto en el ámbito laboral como personal; es aquí donde se reflejan dos dimensiones, la primera de ellas es *inseguridades y ambigüedades*, referente a si las personas saben exactamente lo que se espera de ellas y si tienen control y planeación de su vida cotidiana; la segunda es relativa a *comportamientos generales* en la que se incluyen las prácticas que las personas tienen como ciudadanos dentro de un grupo.

<http://informacongreso@fca.unam.mx>

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08





## Método

Tal y como se ha descrito en anteriores líneas, por la importancia de los factores que influyen en la administración de recursos humanos para contar con la capacidad en las empresas de hacer frente a un entorno competitivo y dinámico, se tiene como objetivo del presente estudio describir la relación entre el *compromiso organizacional* y la *satisfacción* y *bienestar de los trabajadores* en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango.

Tanto en el caso del compromiso organizacional, como en el de la salud y bienestar laboral de los empleados, se seleccionó una escala Likert, ya que en opinión de diversos autores (Quinn y Spreitzer, 1991; Yeung, Brocknank y Ulrico, 1991) citados todos por (Cameron y Quinn, 2006 p. 160), las escalas Likert o tipo Likert son las más apropiadas para su uso en procedimientos estadísticos estándar.

**Tipo de estudio.** Considerando que los objetivos de la presente investigación son: describir la relación entre el *compromiso organizacional* y la *satisfacción* y *bienestar* de los trabajadores de las empresas constructoras del Estado, se ha seleccionado el método cualitativo, puesto que de acuerdo con Colvy (1996) dentro éste enfoque existe una variedad de concepciones o marcos de interpretación, situándolos dentro del patrón cultural que parte de la premisa de que toda cultura o sistema social tiene un modo único para entender situaciones y eventos; vale la pena recordar a Inglehart citado por Narayan, Cassidy (2001, p 62), quien manifiesta que la cultura es en la mayoría de los casos, menospreciada por la dificultad y complejidad en su medición, sobre todo cuantitativa, por lo que se retoman palabras de este autor: los factores culturales raramente se han medido cuantitativamente por lo que, hasta que no los cuantifiquemos y comprendamos, seguiremos en la oscuridad en lo que respecta a elementos cruciales del cambio social, político y económico.

Este estudio tiene un alcance correlacional, ya que se pretende describir la relación entre el *compromiso organizacional* y la *satisfacción* y *bienestar* de los empleados, respondiendo a la pregunta: ¿el compromiso organizacional está relacionado con la satisfacción y bienestar de los empleados en las empresas estudiadas? lo que lleva a la asociación de variables mediante un patrón predecible para un grupo o población (Hernández, Fernández, y Baptista 2006).

Con respecto al universo o población, de acuerdo con los conceptos de Hernández et al. (2006) donde define el concepto de muestra probabilística, la cual no depende de la probabilidad sino de causas relacionadas con las características de la investigación, permite que no se utilicen fórmulas de probabilidad en el presente estudio, ya que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o grupo y de los criterios específicos de la investigación; apoyado en lo anterior, la selección de empresas constructoras para el estudio se realizó de la manera siguiente: aplicando el programa estadístico SPSS versión 12.0, de un universo de 1,160 empresas se seleccionaron 304, las cuales se encuentran afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción del Estado de Durango, dentro de las cuales se seleccionó las constructoras que en el lapso comprendido entre noviembre del 2010 a febrero 2011, tuvieron un contrato por obra asignada por la

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08



Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas del Estado de Durango. Una vez realizado lo anterior y de acuerdo al programa estadístico se procedió a la aplicación del instrumento a un total de 170 empresas constructoras al personal de mandos medios en sus lugares de trabajo.

En este estudio se determinaron los componentes de la cultura organizacional: *satisfacción y bienestar* y el *compromiso organizacional* del personal de las empresas.

**Recolección de datos cuantitativos.** Tal y como ya se mencionó, se consideró como variable independiente la *satisfacción y bienestar de los empleados* y como variable dependiente; el *compromiso organizacional: compromiso afectivo, normativo y calculativo*.

Respecto al cuestionario, éste consta de cuatro secciones, la primera denominada *sobre mi país* que está contenida por las dimensiones de comportamientos generales, relaciones de poder y jerarquía, inseguridades y ambigüedades y creencias generales; la segunda sección *sobre la empresa en que trabajo* incluye la dimensión de prácticas y comportamientos; la tercera sección *sobre mi trabajo* en la cual se reflejan las dimensiones de decisiones específicas, toma de decisiones, resultados en el trabajo, y por último la cuarta sección *comportamiento en el trabajo* que abarca la dimensión con el mismo nombre, véase tabla 1.

Cada respuesta se midió con escalas correspondientes a 1 = nada en absoluto, 2 = casi nada, 3 = medianamente, 4 = medianamente superior, 5 = bastante, 6 = casi totalmente, 7 = totalmente.

**Confiabilidad y validez del instrumento.** Se destaca que como parte del proceso se aplicó la prueba de alfa de Cronbach como estadístico de fiabilidad.

Octubre 3, 4 y 5 de 2012  
Ciudad Universitaria  
México

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

$S_i^2$  es la varianza del ítem  $i$

$S_t^2$  es la varianza de la suma de todos los ítems

$K$  es el número de ítems

$Y$  teniendo como resultados de la prueba los datos contenidos en la tabla 4

Se efectuó una prueba piloto con 30 empresas correspondientes a pequeñas y medianas (de acuerdo al anuario estadístico INEGI 2009), con una Población de 304 empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción de Durango. Cuando se contestaron los cuestionarios se procedió a crear la base de datos en el programa SPSS ver.12.0, con el propósito de llevar a cabo las pruebas de confiabilidad, específicamente la prueba del  $\alpha$  de Cronbach por dimensiones, cuyos resultados se encuentran en la tabla 2.

Tabla 1:

**Relación de dimensiones y variables**

No	Dimensiones	Variabes
1	Comportamientos generales	Valor: satisfacción y bienestar



http://co  
informa  
Teléfo

52 (55) 5622.84.90  
52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08



2	Inseguridades y ambigüedades	Valor: satisfacción y bienestar
3	Toma de decisiones	Compromiso afectivo
4	Resultados de su trabajo	Compromiso calculativo
5	Comportamiento en el trabajo	Compromiso normativo

Fuente: elaboración propia

Tabla 2:  
**Calculo del  $\alpha$  de Cronbach, por dimensión**

No	Dimensiones	Variables	$\alpha$
1	Comportamiento general	Valor: satisfacción y bienestar	0.619
2	Inseguridades y ambigüedades	Valor: satisfacción y bienestar	0.826
3	Toma de decisiones	Compromiso afectivo	0.953
4	Resultados de su trabajo	Compromiso calculativo	0.896
5	Comportamiento en el trabajo	Compromiso normativo	0.951

Fuente: elaboración propia

## Resultados

En primer término y correspondiendo al objetivo inicial de investigación, se analizaron las características de la *satisfacción y bienestar laboral* en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la construcción del Estado de Durango, a través del análisis de las dimensiones de *comportamiento general* y de *inseguridad y ambigüedad en la vida cotidiana*, con tal propósito se empleo un análisis de frecuencia con los siguientes resultados. Ver Tabla 3.

Tabla 3:  
**Resultados de estadísticos**

Variable	Dimensión	$\mu$	$\sigma$	Interpretación
Satisfacción y bienestar	Comportamiento general	16.88	4.31	Se encontraron puntuaciones que reflejan una tendencia central de la muestra; donde las personas ni se inclinan por actuar a favor del grupo, ni tampoco se actúa en beneficio propio, con variación de 4 puntos.
Satisfacción y bienestar	Inseguridades y ambigüedades de la vida cotidiana	14.97	5.6	Se tiene puntuaciones que reflejan una tendencia al centro ligeramente a la izquierda, donde las personas tienen control de sus actividades, tiempos y planeaciones de vidas organizadas; con variación de 5 puntos.
Compromiso afectivo	Toma de decisiones	43.85	10.90	Se encontraron puntuaciones que reflejan una tendencia a la derecha, es decir las personas encuestadas coinciden en que son tratadas de manera cortés por el personal que toma las decisiones en la empresa; variando en 10 puntos.
Compromiso calculativo	Resultados en el trabajo	23.14	4.44	Se encontraron puntuaciones que indican una tendencia hacia la derecha, es decir los resultados del trabajo reflejan el desempeño

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

informacion@fca.unam.mx  
Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08



que se le da al mismo; con variación de 4 puntos.

Compromiso normativo	Comportamiento en el trabajo	67.56	14.75	La inclinación por las puntuaciones se dio hacia la derecha, deja ver que las personas están totalmente de acuerdo en que existe colaboración grupal en la empresa, con variaciones de 14 puntos.
----------------------	------------------------------	-------	-------	---

Fuente: elaboración propia

n= 170;  $\mu$ : media;  $\sigma$ : desviación estándar

Para el análisis de resultados se utilizó el programa estadístico SPSS versión 12.0, de donde se corrieron análisis descriptivos e inferenciales; análisis de frecuencia, medidas de tendencia central y análisis correlacional de Pearson a un nivel de significancia de 0.05. Gardner (2003). Ver Tabla 4.

Tabla 4:  
**Correlaciones**

	Variables							
	Satisfacción y bienestar				Compromiso organizacional			
	Comportamiento general		Inseguridad y ambigüedad		Afectivo		Calculativo	
	Afectivo	Calculativo	Afectivo	Calculativo	Normativo	Calculativo	Normativo	Normativo
C	-.162*	-.162*	.378**	.260**	.268**	.611**	.471**	.577**
S	.035	.035	.000	.001	.000	.000	.000	.000

Fuente: elaboración propia

C= coeficiente de correlación entre las variables; S= el nivel de significancia de la correlación; \*= .05 nivel de significancia; \*\*= .00 nivel de significancia

Del análisis correlacional de Pearson que se llevó a cabo, se encontraron correlaciones positivas significativas en las siguientes variables:

Las correlaciones positivas significativas asociadas entre *inseguridad y ambigüedad (satisfacción y bienestar)* con *toma de decisiones (compromiso afectivo)*, *resultados en el trabajo (compromiso calculativo)* y *comportamiento en el trabajo (compromiso normativo)*, todas ellas con un nivel de significancia de 0.00.

La dimensión de *toma de decisiones (compromiso afectivo)* en la que se encuentran correlaciones positivas significativas las dimensiones *resultados en el trabajo (compromiso calculativo)* y *comportamiento en el trabajo (compromiso normativo)* con un nivel de significancia de 0.00.

Las correlaciones negativas se tienen en la dimensión de *comportamiento general (satisfacción y bienestar)* con *toma de decisiones (compromiso afectivo)* así como *resultados en el trabajo (compromiso calculativo)*, ambas con un nivel de significancia de 0.03.



## Conclusiones

La correlación positiva ENTRE de las variables de *satisfacción* y *bienestar* con *compromisos afectivo, calculativo y normativo*, complementa con la relación encontrada entre las dimensiones de *inseguridades y ambigüedades con toma de decisiones, resultados en el trabajo y comportamiento en el trabajo*, ya que indican que mientras exista un mejor trato de supervisor – subordinado mayor será el control por parte de los empleados en sus vidas cotidianas. Según el marco teórico lo anterior se respalda en que las variables en mención se ven envueltas en que sí el empleado se siente tomado en cuenta, adquirirá un mayor apego hacia la empresa; a su vez un empleado permanece en la empresa porque realiza una valoración de las aportaciones realizadas y considera que el dejar la empresa será una pérdida. Lo que se traduce en que a mayor satisfacción laboral mayor la permanencia del empleado en la empresa por las aportaciones realizadas a la misma. Por último dentro de esta correlación en donde deja ver que el empleado llega a desarrollar un fuerte sentimiento de obligación de permanencia en la organización, ya que se está en deuda por las oportunidades y recompensas brindadas. Por lo tanto a mayor satisfacción mayor compromiso normativo o bien cuando el empleado muestra compromiso normativo es porque está satisfecho.

En cuanto a la dimensión de *toma de decisiones* (que los mandos superiores traten con cortesía a sus subordinados), se observó que cuando se da un aumento en este tienden a disminuir las puntuaciones de la dimensión de *comportamientos generales*; y viceversa. Lo que refiere que cuando un mando medio es amable con sus empleados, a su vez tiende a experimentar satisfacción por su trabajo realizado. Lo que también se traduce en que las personas que estén satisfechas reflejen aumentos en su *compromiso afectivo*, se sienten identificados con su empresa.

La correlación negativa encontrada entre la dimensión de *toma de decisiones* y la dimensión de *comportamientos generales*, se asocia a que el buen trato que reciban los empleados de sus supervisores, se reflejaran en la solidaridad para los beneficios de su grupo laboral más que por los beneficios individuales. Lo anterior incluye las variables de *compromiso afectivo* en el que los empleados sienten como algo natural permanecer en la organización por la vinculación creada, desarrollando una mayor *satisfacción y bienestar*.

En la dimensión de *comportamiento general* se observó que mientras que esta disminuye se ve relacionada con un incremento en la dimensión de *resultados en el trabajo*, estas dimensiones se traducen en: si los empleados piensan en su grupo más que ellos mismos en la empresa, a su vez los empleados tendrán mayor compatibilidad entre los objetivos individuales con los de la empresa; las variables involucradas en este caso son: mayor *compromiso afectivo*, es decir un mayor apego emocional por parte del empleado hacia la empresa, lo que conlleva a una mayor *satisfacción y bienestar*.

El óptimo desempeño de la empresa y una buena cultura organizacional depende en parte que los mandos medios o supervisores tomen en cuenta a sus subordinados para que estos a su vez se sientan apoyados y puedan colaborar más con la organización. Cuando en la sociedad las personas vean al jefe ideal como un padre incrementa su seguridad en la empresa y en su vida cotidiana, esto crea compromisos por parte de los empleados de

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08



permanecer en la empresa. También se puede observar que el estado de salud de los empleados y por lo tanto el grado de ausentismo se encuentra íntimamente relacionado con la cultura organizacional; resaltando que a mayor ética, mejores tratos y comunicación se reflejaran de manera favorable en la salud del empleado, así como en su productividad y en el control que tienen sobre su vida cotidiana.

### Limitaciones

Una de las limitaciones de esta investigación es la muestra seleccionada, pues incluye únicamente empresas con obra por lo que sesga el análisis de frecuencias que se presenta al inicio de los resultados. Sin embargo, no impide analizar el principal objetivo de este estudio.



Octubre 3, 4 y 5 de 2012  
Ciudad Universitaria  
México, D.F.

# CONGRESO INTERNACIONAL DE CONTADURÍA ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

Diseno: FEA, Maritza Arvelo Pineda, Mariana Fotografía: Raulo Lopez Chavez

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>  
[informacongreso@fca.unam.mx](mailto:informacongreso@fca.unam.mx)

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90  
52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08



**ANFECA**  
Asociación Nacional de Facultades y  
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM  
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510



## Referencias

- Amoros, E. (2007). “*Comportamiento Organizacional*”, Escuela de Economía, Perú, p. 73
- Ballina-Rios, F. (2004). Paradigmas y perspectivas teórico-metodológicas en el estudio de la administración, *Ciencia Administrativa*, no. 2.
- Berlo,(2000), *The process of Communication*, p 103
- Bäckström, I. (2006). *Methodologies, Values and practices taken from swedish organizations.*, Luleå University of Technology Department of Business Administration and Social Sciences Quality & Environmental Management, Suecia.
- Becker, H.S., (1960), “*Notes on the concept of commitment*” *American Journal of Sociology* 55:32-40
- Blau, G.J., Boal, K.R., (1987), “*Conceptualizing how job involvement and organizational commitment affect turnover and absenteeism*” *Academy of management review*”, p 290
- Cameron, K. & Quinn R.(2006). *Diagnosing and Changing Organizational Culture*, Ed. Jossey – Bass, EE.UU.
- Colby,B.N. (1996). Cognitive anthropology. En D. Levinson D. y M.. Ember M. (Eds.). *Encyclopedia of Cultural anthropology* (pp. 209-215). Nueva York: Henry Holt.
- Contreras F., Juárez F., Barbosa D. y Uribe A. “*Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas*”. *Rev.fac.cienc.econ.*, Vol. XVIII (2), Diciembre 2010, 7-17.
- Daft, R.L. (2005), “*Fundamentals of Management*”, Cengage Learning, Australia.
- Díez de Castro, J., Redondo López C., Begoña Barreiro Fernández, María Ángeles López Cabarcos, (2002), *Administración de Empresas*, Madrid, p 34.
- Etzioni, A. (1961). *A comparative analysis of complex organizations*. New York: Free Press (Links)
- Forbes, (1997), *Heard it through the grapevine*, p 22.
- Fischer, R. (2008). *Multilevel approaches in organizational settings: Opportunities, challenges and implications for cross-cultural research*. In F. J. R. van de Vijver, D. A. van Hemert, & Y. Poortinga (Eds.), *Individuals and cultures in multi-level analysis* (pp. 173-196). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- MARIA CRISTINA FERREIRA is at the Fischer, R., Ferreira, M. C., Assmar, E. M. L., Redford, P., & Harb, C. (2005). *Organizational behaviour across cultures: Theoretical and methodological issues for developing multi-level frameworks involving culture*.

http://co  
informa

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



International Journal for Cross-Cultural Management, 5, 27-48. Meyer, J.P. (1997) 'Organizational Commitment', in C.L. Cooper and I.T. Robinson (eds) International Review of Industrial and Organizational Psychology 12, pp. 175-228.

Hair J. & Anderson R. & Tatham R. & Black W. (2004), *Análisis Multivariante*, Ed. Pearson Prentice hall, España.

Hernández, Sampieri, Roberto, (2005), *Metodología de la Investigación* sexta edición

Hellriegel, D., Slocum, W., (2009), "*Comportamiento organizacional*", Cengage Learning Ed., México.

Inglehart, R., 1997, *Modernization and Post modernization, cultural, economic, and political change in 43 societies*, Princenton University Press, United Kingdom.

March, J.,H. Simón (1977). *Teoría de la organización*. Barcelona: Ariel (Links)

Mehrabian A, (1968), *Communication without words*, Psychology Today, pp 53-55

Murphy, V. (2000), *You've Got Expertise*, Forbes, p 134; y "Fast fact", Fast Company, p 104.

Meyer, J.P. y Allen N. (1994). *Commitment in the workplace: Theory research and application*. Sage Publications Inc. Thousand Oaks, CA.

Narayan & Cassidy, M, 2001, *Current spciology*, Sage Publicarions, vol 99(2):59-102, London, New Delhi, California.

Narayan D. y Cassidy M. (2001) "*A Dimensional Approach to Measuring Social Capital: Development and Validation of a Social Capital Inventory*" recuperado 12 agosto 2011. [http://info.worldbank.org/etools/docs/library/9748/12064\\_a020037.pdf](http://info.worldbank.org/etools/docs/library/9748/12064_a020037.pdf)

Murphy, V. (2000), *You've Got Expertise*, Forbes, p 134; y "Fast fact", Fast Company, p 104.

Omar A., (2006), "*Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral*" *Psicología y salud* julio-diciembre Vol. 16 Núm. 002 Universidad Veracruzana pp. 207-217.

Overholt A.,(2003), *Power Up the People*,Fast Company, p 50

Quinn, J.B & Doorley, T.L. & Paquette, P.C., (1990). Technology in services: Rethinking strategical focus, *Sloan Management Review*, vol. 31, num. 2, pp. 79-87.

Rabinowitz, M., (1977), "*Current problems in partnership investment, management, and control*", Practising Law Intitute Ed., California.

http://co  
informa

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



ANFECA  
Asociación Nacional de Facultades y  
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación. Facultad de Contaduría y Administración, UNAM  
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510



Robbins, S., Coulter, M., (2005), “*Administración*”, Pearson Education, México.

Singh H., (2008). “*Human factor and organisational productivity in textile industry and agricultural machinery industry in north India*”. Tesis para obtener el grado de Doctor of Philosophy en la Facultad Negocios Comercio y Administración de la Universidad de Panjab, Chandigarh. India.

Topa G., Moriano J. y Morales (2009), “Las reacciones de terceras partes ante la injusticia organizacional” *International Journal of Psychology and Psychological Therapy* 2009, 9, 1, 79-88

Vandenberghe, C. (1996). “*Assessing organizational commitment in a Belgian context: evidence for the three-dimensional model*”, *Applied psychology: an international review*, 45,371-386.



Octubre 3, 4 y 5 de 2012  
Ciudad Universitaria  
México, D.F.

# CONGRESO INTERNACIONAL DE CONTADURÍA ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

Diseno: FEA, Maritza Alvarez Pineda, Mariana Fotografía: Raulo Lopez Chavez

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

[informacongreso@fca.unam.mx](mailto:informacongreso@fca.unam.mx)

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



**ANFECA**  
Asociación Nacional de Facultades y  
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM  
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510