

Diagnóstico sobre Satisfacción y Compromiso en el Trabajo: Estudio de Caso en un Restaurante de Culiacán, México

Diagnosis of Job Satisfaction and Commitment: A Case Study in a Restaurant in Culiacán, Mexico

Héctor Gabriel Zazueta Beltrán¹, César Omar Sepúlveda Moreno², José Elías Martínez Chairez¹

¹ Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Sinaloa, Ciudad Universitaria, Culiacán Sinaloa, México.

² Departamento de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Sonora, Campus Caborca

Autor para la correspondencia: Cesar Omar Sepúlveda Moreno, cesar.sepulveda@unison.mx, sepulvedamco@hotmail.com.

Resumen

En México, la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional ha sido escasamente estudiada, lo que limita el diseño de estrategias efectivas en entornos laborales. Esta investigación tuvo como objetivo evaluar cómo la satisfacción laboral influye en el compromiso organizacional de los empleados en un restaurante de Culiacán, Sinaloa. Se utilizó un enfoque cuantitativo, no experimental y transversal. La muestra estuvo compuesta por 70 empleados, a quienes se aplicaron cuestionarios estructurados. El análisis incluyó estadísticos descriptivos, prueba de independencia de chi cuadrada (χ^2), análisis factorial exploratorio (AFE) y análisis factorial confirmatorio (AFC). El AFE identificó dos componentes que explican el 57.32 % de la varianza total. El índice de adecuación muestral KMO fue de 0.851 y la prueba de esfericidad de Bartlett resultó significativa ($\chi^2 = 504.971$, $p < 0.001$), lo que respalda la validez factorial. El AFC confirmó una correlación positiva entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, con indicadores aceptables (CMIN/DF = 2.346, RMSEA = 0.140, CFI = 0.722). Se concluye que fomentar el reconocimiento laboral y las oportunidades de desarrollo profesional puede fortalecer el compromiso organizacional. El estudio destaca la necesidad de promover entornos laborales que prioricen la satisfacción del personal como vía para mejorar el bienestar y la retención del talento.

Palabras clave: Satisfacción laboral, compromiso organizacional, restaurante.

Abstract

In Mexico, the relationship between job satisfaction and organizational commitment has been scarcely studied, limiting the development of effective strategies in workplace settings. This study aimed to evaluate how job satisfaction influences employees' organizational commitment in a restaurant located in Culiacán, Sinaloa. A quantitative, non-experimental, and cross-sectional approach was used. The sample consisted of 70 employees who completed structured questionnaires. The analysis included descriptive statistics, chi-square independence test (χ^2), exploratory factor analysis (EFA), and confirmatory factor analysis (CFA). The EFA identified two components that explained 57.32% of the total variance. The Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) sampling adequacy index was 0.851, and Bartlett's test of sphericity was significant ($\chi^2 = 504.971$, $p < 0.001$), supporting the factorial validity. The CFA confirmed a positive correlation between job satisfaction and organizational commitment, with acceptable fit indices (CMIN/DF = 2.346, RMSEA = 0.140, CFI = 0.722). It is concluded that fostering job recognition and professional development opportunities may enhance organizational commitment. The study highlights the importance of promoting workplace environments that prioritize employee satisfaction as a means to improve well-being and talent retention.

Key words: Job satisfaction, organizational commitment, restaurant.

DOI: 10.46588/invurnus.v20i1.126

Recibido 15/06/2025

Aceptado 25/07/2025

Publicado 25/07/2025

Introducción

En el contexto de las ciencias del comportamiento organizacional, uno de los desafíos persistentes ha sido comprender los factores que influyen en el desempeño, la permanencia y el bienestar de los trabajadores. Desde mediados del siglo XX, disciplinas como la administración y la psicología organizacional han dedicado esfuerzos significativos a estudiar cómo el entorno laboral incide en la motivación y actitud de los empleados, con el propósito de optimizar tanto la eficiencia organizacional como la calidad de vida en el trabajo. En este marco, dos constructos han ganado atención como elementos fundamentales: la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. La primera se refiere al grado en que un individuo experimenta emociones positivas derivadas de su experiencia laboral; el segundo alude al vínculo psicológico que une al empleado con la organización y que se expresa en lealtad, identificación y deseo de permanencia.

Numerosos estudios han confirmado que estos factores no solo impactan la productividad y el clima organizacional, sino también la retención del talento y la sostenibilidad institucional en mercados altamente competitivos (Colquitt et al., 2007; Hellriegel y Slocum, 2009). Sin embargo, en México, la investigación empírica sobre estas variables sigue siendo escasa, particularmente en contextos no industriales o fuera del sector público. Esta carencia resulta crítica dado el carácter relacional y jerárquico que aún define muchos entornos laborales en el país (Rodríguez y Ramírez, 1996). Por tanto, explorar cómo se manifiestan y se relacionan estos factores en organizaciones mexicanas no solo llena un vacío académico, sino que permite construir estrategias de gestión más contextualizadas y eficaces.

Este trabajo tiene como objetivo analizar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una muestra de empleados de un restaurante en Culiacán, Sinaloa. Se parte de la premisa, sustentada por autores como Mañas et al. (2007) y Arias y Sosa (2003), de que existe una asociación directa entre ambas variables, en la cual la satisfacción con diversos aspectos del trabajo—como el reconocimiento, el desarrollo profesional, las condiciones laborales o la supervisión—incide significativamente en el grado de compromiso que el empleado desarrolla hacia la organización. Esta relación adquiere relevancia en un entorno donde los niveles de rotación, desmotivación o desarraigo laboral pueden representar riesgos importantes para la operación y reputación institucional.

A diferencia de estudios centrados exclusivamente en el sector manufacturero o público, este análisis se enfoca en un contexto de servicios, donde la interacción humana y la percepción del entorno laboral juegan un papel crucial. La selección de un restaurante como unidad de análisis obedece a la necesidad de visibilizar dinámicas laborales en espacios frecuentemente desatendidos por la investigación académica, a pesar de su peso en la economía y en la generación de empleos en México. El enfoque metodológico adoptado—de corte cuantitativo, no experimental, con uso de análisis factorial y correlaciones estadísticas—permite identificar patrones significativos que pueden ser útiles para futuras políticas organizacionales.

Además, este estudio dialoga con teorías contemporáneas sobre la percepción del valor en el trabajo (Colquitt et al., 2007) y sobre las dimensiones del compromiso organizacional propuestas por Meyer y Allen (1991), reconociendo que el vínculo entre empleado y empresa no es unidimensional. En este sentido, se consideran distintas formas de compromiso—afectivo, normativo y de continuidad—y se examina en qué medida la satisfacción en el trabajo puede reforzar o debilitar estas formas de vínculo.



Finalmente, esta investigación busca contribuir a la comprensión de la motivación laboral desde una perspectiva integral, al reconocer la interacción entre factores intrínsecos y extrínsecos que definen la experiencia del trabajador. Retomando a autores como Locke (1969), Davis y Newstrom (1993) y Navarro et al. (2010), se hace énfasis en que la satisfacción laboral no es un fenómeno unidimensional, sino un entramado de percepciones, expectativas y condiciones que configuran la disposición emocional del individuo hacia su quehacer laboral. En la misma línea, se afirma que el compromiso organizacional constituye no solo un resultado deseable, sino también un indicador del grado en que una institución es capaz de generar sentido, pertenencia y reciprocidad entre sus colaboradores (Montoya, 2014; Hurtado, 2017).

A la luz de estos planteamientos, este estudio se justifica no solo como una aportación empírica al estudio del comportamiento organizacional en México, sino también como una herramienta para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones que buscan generar entornos laborales más equitativos, motivadores y sostenibles. La evidencia obtenida permitirá enriquecer la discusión sobre el diseño de programas de reconocimiento, mejora del ambiente laboral y estrategias de fidelización del talento humano en contextos de alta rotación y competencia. Por lo tanto, a continuación se presenta la metodología empleada en esta investigación, seguida por los resultados obtenidos mediante análisis estadísticos multivariados. Posteriormente, se discuten los hallazgos a la luz del marco teórico y se exponen las principales conclusiones, con implicaciones para la gestión organizacional y futuras líneas de estudio.

Materiales y métodos

La investigación se basó en una metodología cuantitativa no experimental, llevada a cabo en un único momento sin manipulación de variables. Este enfoque permitió evaluar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en un restaurante ubicado en Culiacán, Sinaloa. A continuación, se detallan los componentes clave de la metodología empleada.

- *Diseño del Estudio:* El estudio se clasifica como no experimental, transversal y descriptivo. Se centró en analizar la relación entre las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional mediante la recolección de datos en un único momento temporal.
- *Población y Muestra:* La población objetivo del estudio incluyó a los empleados de tres sucursales de un restaurante en Culiacán, Sinaloa. La muestra consistió en 70 trabajadores, seleccionados a través de un muestreo por conveniencia. Los criterios de inclusión fueron ser empleado activo y tener al menos seis meses de antigüedad en la empresa. Los participantes desempeñaban funciones variadas, incluyendo meseros/as, cocineros/as, cajeros/as, lavadores de loza, líderes de servicio, coordinadores de alimentos y gerentes.
- *Instrumentos y Medidas:* Se utilizó un cuestionario estructurado, compuesto por 27 ítems distribuidos en dos secciones: 18 ítems para medir la satisfacción laboral en nueve dimensiones y nueve ítems para medir el compromiso organizacional en sus tres tipologías (afectivo, de continuidad y normativo). La escala de respuesta fue tipo Likert, con representaciones semánticas y numéricas. La validez del cuestionario fue asegurada mediante análisis factoriales exploratorios y confirmatorios, y la confiabilidad se verificó utilizando el alfa de Cronbach.



- *Procedimiento de Recolección de Datos:* La recolección de datos se llevó a cabo mediante encuestas autoadministradas en el lugar de trabajo de los participantes. Se garantizó la confidencialidad de las respuestas y se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes antes de la administración del cuestionario. La aplicación de las encuestas fue realizada cara a cara, asegurando una tasa de respuesta del 100%.
- *Análisis de Datos:* Los datos recolectados fueron procesados utilizando el software Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 21.0. Se realizaron análisis descriptivos para caracterizar la muestra y análisis de correlación de Pearson para explorar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Además, se emplearon análisis factoriales exploratorios (AFE) y confirmatorios (AFC) para validar la estructura factorial de las escalas utilizadas.
- *Consideraciones Éticas:* El estudio fue aprobado por el Comité de Ética de la Universidad de Sonora. Todos los participantes proporcionaron su consentimiento informado por escrito. Se tomaron medidas para asegurar la anonimidad y confidencialidad de los datos recolectados, cumpliendo con las normativas éticas vigentes.
- *Limitaciones Metodológicas:* Entre las limitaciones del estudio se encuentran el tamaño reducido de la muestra y la utilización de un diseño transversal, lo cual impide establecer relaciones causales entre las variables estudiadas. Además, el muestreo por conveniencia podría limitar la generalización de los resultados a otras poblaciones y contextos.

Resultados y Discusión

En relación con el perfil del amuestra estudiada, un 62.9% de los trabajadores encuestados son hombres y el 34.1% son mujeres; un 47.1% de los trabajadores encuestados tiene entre 18 y 23 años, mientras que el 31.4% tiene entre 24 y 30 años, el 15.7% señaló tener más de 30 años y el 5,8% de los trabajadores expresó contar con menos de 18 años.

La siguiente tabla 1, muestra los reactivos incluidos en el análisis, de los cuales se consideraron el total de respuestas dadas por los sujetos incluidos en la muestra en un primer análisis de resultados con promedios y frecuencias múltiples y pruebas chi cuadrada. Posteriormente se incluye un análisis de extracción con AFE y AFC a través de ecuaciones estructurales.

Tabla 1. Ítems a priori a la extracción para conformar nuevos factores o componentes

Código por factor	Ítem
SE_1	1. Mis compañeros me tratan con respeto
SE_2	2. Esta empresa me brinda prestaciones laborales aceptables
SI_1	3. En esta empresa se me apoya para mi desarrollo personal
CN_1	4. Creo que le debo mucho a esta empresa
CC_5	5. Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí
CE_1	6. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa



CE_2	7. Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas
SE_3	8. Me siento seguro con las medidas de seguridad contra accidentes de trabajo que brinda esta empresa
SE_4	9. En esta empresa se puede hacer carrera por varios años
SI_2	10. En esta empresa se me reconoce cuando me esfuerzo y me desempeño más allá de lo esperado
SI_3	11. En esta empresa se me brindan posibilidades de ascender de puesto
CE_3	12. Me siento como parte de una familia en esta empresa
SI_4	13. En esta empresa se me reconoce cuando hago muy bien mi trabajo
SE_5	14. Considero que esta empresa me brindará oportunidad para seguir trabajando en ella el año entrante
SI_5	15. Esta empresa me brinda la oportunidad de progresar
SE_6	16. Siento que esta empresa paga un sueldo justo
SE_7	17. Actualmente tengo las herramientas necesarias para realizar bien mi trabajo
SE_8	18. Mi jefe me trata con respeto
CN_2	19. Ahora mismo no abandonaré esta empresa, porque me siento obligado con toda su gente
SE_9	20. Me siento cómodo con la forma en que mi jefe me trata
CN_3	21. Esta empresa se merece mi lealtad
SE_10	22. En esta empresa se puede hacer carrera por varios años
SE_11	23. Las políticas internas de la empresa me parecen justas
SE_12	24. Me agrada el clima laboral de esta empresa
CC_2	25. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta empresa, es porque otra compañía no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí
SI_6	26. Esta empresa me apoya para mi desarrollo profesional
CC_3	27. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa en este momento

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla 2 muestra la evaluación de la satisfacción laboral a través de una encuesta aplicada a 70 trabajadores de un restaurante en Culiacán, Sinaloa, reveló diferencias significativas en las percepciones de los empleados. Utilizando una escala de medición del 1 al 9, se construyó una tabla de frecuencias múltiples y se calculó el valor del chi cuadrado para analizar la distribución de las respuestas.

Los resultados mostraron un valor de chi cuadrado de 248.3 con 8 grados de libertad, excediendo el valor crítico de 15.507 ($p < 0.05$), lo que indica una discrepancia significativa entre las frecuencias observadas y las esperadas. Las categorías "Totalmente en desacuerdo", "Altamente en desacuerdo", "En desacuerdo" y "Poco desacuerdo" presentaron residuos negativos elevados, mientras que "De acuerdo", "Altamente en acuerdo" y "Totalmente en acuerdo" mostraron residuos positivos considerables. Estos hallazgos sugieren que las percepciones de satisfacción laboral no están uniformemente distribuidas, destacando áreas críticas de mejora y aspectos valorados positivamente por los empleados. La identificación de estos patrones es



esencial para desarrollar estrategias efectivas que promuevan un entorno laboral más satisfactorio y equitativo.

Tabla 2. Frecuencias múltiples de Satisfacción Laboral (SL)

Categorías de Respuestas	Observado (O)	Esperado (E)	Residuo (O-E)	(O-E) ² /E
Totalmente En Desacuerdo	30	77.78	-48	29.35
Altamente En Desacuerdo	17	77.78	-61	47.49
En Desacuerdo	30	77.78	-48	29.35
Poco Desacuerdo	26	77.78	-52	34.47
Ni Acuerdo Ni En Desacuerdo	55	77.78	-23	6.67
Poco De acuerdo	74	77.78	-4	0.18
De acuerdo	161	77.78	83	89.05
Altamente En Acuerdo	108	77.78	30	11.74
Totalmente En Acuerdo	199	77.78	121	188.93
Total de Respuestas por categoría	700		Chi Cuadrado	248.3

Fuente: Elaboración propia

Aunado a lo anterior, el análisis de CO, basado en la misma encuesta, reveló diferencias significativas en las percepciones de compromiso. Utilizando una escala de medición del 1 al 9, se construyó una tabla de frecuencias múltiples y se calculó el valor del chi cuadrado para evaluar la distribución de las respuestas. Los resultados indicaron un valor de chi cuadrado de 96.2 con 8 grados de libertad, superando el valor crítico de 15.507 ($p < 0.05$), lo que sugiere una discrepancia significativa entre las frecuencias observadas y las esperadas. Las categorías "Totalmente en desacuerdo" y "Altamente en desacuerdo" presentaron residuos negativos elevados, mientras que "Ni acuerdo ni en desacuerdo" y "Poco desacuerdo" mostraron residuos positivos significativos.

Estos hallazgos indican que las percepciones de compromiso organizacional no están distribuidas uniformemente, destacando áreas críticas que requieren intervención, como la mejora en el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional. Además, la identificación de estas discrepancias subraya la necesidad de fortalecer las políticas de liderazgo y la gestión directiva para fomentar un compromiso organizacional más equitativo y satisfactorio. La implementación de medidas específicas para abordar estas áreas de mejora, junto con un monitoreo continuo y la inclusión de retroalimentación de los empleados, será fundamental para promover un entorno laboral más comprometido y productivo.

Tabla 3. Frecuencias múltiples de Compromiso Organizacional (CO)

Categorías de Respuestas	Observado (O)	Esperado (E)	Residuo (O-E)	(O-E) ² /E
Totalmente En Desacuerdo	75	46.67	28	17.20
Altamente En Desacuerdo	16	46.67	-31	20.16
En Desacuerdo	40	46.67	-7	0.95
Poco Desacuerdo	12	46.67	-35	25.76



Ni Acuerdo Ni En Desacuerdo	81	46.67	34	25.25
Poco De acuerdo	37	46.67	-10	2.00
De acuerdo	59	46.67	12	3.26
Altamente En Acuerdo	38	46.67	-9	1.61
Totalmente En Acuerdo	62	46.67	15	5.04
Total de Respuestas por categoría	420		Chi Cuadrado	96.2

Fuente: Elaboración propia

Ahora bien, la segunda parte del análisis consiste en la extracción de factores para lograr interpretar las relaciones que presentan los 12 factores originales (9 SL y 3 de CO) hasta llegar a solo dos. Posteriormente se pone a prueba que, una mayor satisfacción de los trabajadores incrementaría de manera positiva el compromiso, que aun que lógico, el restaurante estudiado presenta sus propias características.

La tabla 4, muestra la prueba de adecuación de muestreo de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett confirmaron la idoneidad de los datos para un análisis factorial. Un valor KMO que indica patrones de correlación excelentes entre los ítems. La prueba de Bartlett, con un chi-cuadrado sugiere que las correlaciones entre las variables son significativas. Estos resultados avalan la pertinencia de realizar un análisis factorial, proporcionando una base sólida para explorar las dimensiones sobre SL y CO en la planta laboral del restaurante.

Tabla 4. Prueba de KMO y Barlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	0.851
Aprox. Chi-cuadrado	504.971
gl	105
Sig.	<0.001

Fuente: Elaboración propia con SPSS

La Tabla 5 presenta los resultados de una serie de pruebas estadísticas aplicadas para evaluar la adecuación del análisis factorial y la confiabilidad interna de los constructos medidos en el estudio: satisfacción laboral (SL) y compromiso organizacional (CO).

Tabla 5. Pruebas de esfericidad, confiabilidad interna por factores y total

Indicador	VARIABLES INCLUIDAS	KMO	P-Valor de KMO	Alpha	Varianza Explicada	Rotación
Satisfacción laboral (Externa)	1,3,8,11,13,14,16,17,22,23	0.877	<0.001	0.892	51.04%	Varimax
Satisfacción laboral (Interna)						
Compromiso Afectivo	4,5,7,19,25,27	0.831	<0.001	0.865	59.79%	Varimax



Compromiso de
continuidad
Compromiso
normativo

SL y CO	0.851	<0.001	0.887	57.32%	Varimax
---------	-------	--------	-------	--------	---------

Fuente: elaboración propia con resultados de SPSS

La siguiente tabla 6, muestra el análisis factorial exploratorio. Este AFE reveló dos componentes principales que capturan la esencia de la percepción de los empleados sobre su entorno laboral: el SL y la CO. En el primer componente, el compromiso organizacional, emergen elementos clave que muestran cómo los empleados desarrollan un fuerte vínculo emocional con la empresa. Estos incluyen la dificultad percibida para encontrar un trabajo similar fuera de la empresa, la identificación con los problemas internos como si fueran propios, y un sentido de obligación hacia sus compañeros y la comunidad laboral. Además, los empleados valoran significativamente las prestaciones y beneficios únicos que ofrece la empresa, comparándolos favorablemente con los de otras compañías, lo que refuerza su decisión de permanecer en la organización.

El segundo componente, la satisfacción laboral, está influenciado por una serie de factores interpersonales y de desarrollo profesional. Los empleados expresan una alta valoración por el trato respetuoso recibido de sus compañeros y el apoyo al desarrollo personal proporcionado por la empresa. La seguridad en el trabajo es otro aspecto fundamental, junto con las oportunidades de ascenso y el reconocimiento por el buen desempeño. La percepción de justicia en las políticas internas y la disponibilidad de herramientas necesarias para realizar bien el trabajo también contribuyen a la satisfacción laboral. Estos elementos combinados reflejan que un entorno de trabajo seguro, justo y propicio para el crecimiento personal es crucial para mantener la moral y la satisfacción de los empleados.

Estos hallazgos destacan la dualidad en las necesidades y expectativas de los empleados: por un lado, buscan estabilidad y un entorno que valoren y reconozcan su lealtad y compromiso; por otro, anhelan un ambiente que les ofrezca respeto, oportunidades de crecimiento y un trato justo. La comprensión de estos factores es esencial para que las organizaciones desarrollen estrategias que no solo retengan a sus empleados más comprometidos, sino que también fomenten un entorno donde todos los empleados se sientan valorados y motivados. Al abordar de manera efectiva estos dos componentes, las empresas pueden cultivar una fuerza laboral más satisfecha y comprometida, lo cual es fundamental para su éxito a largo plazo.

Tabla 6. Indicadores del ajuste del Modelo de Ecuaciones Estructurales propuesto y su Análisis Factorial Confirmatorio

Índice de ajuste	Esperado	Obtenido
Chi cuadrado X ² -Cuadrado	Mayor que 0.05	243.99
Discrepancia entre X ² -Cuadrado y grados de libertad (CMIN/ DF)	Menor que 5	2.346
Índice de Bondad de Ajuste (GFI)	0.90 -1	0.722
Índice de ajuste ponderado (AGFI)	0.90 -1	0.625
Índice del residual de la raíz cuadrada media (RMR)	Lo más cercano a 0	0.001
Error cuadrático medio de aproximación (RMSEA)	De 0.05 a 0.08	0.140



Índice de ajuste comparativo (CFI)	0.90 -1	0.722
Índice de ajuste normalizado (NFI)	0.90 -1	0.608
Índice no normalizado de ajuste (TLI)	0.90 -1	0.679

Fuente: Elaboración propia con resultados de SPSS – AMOS

El análisis factorial confirmatorio mediante ecuaciones estructurales, representado en el diagrama, evalúa la relación entre dos constructos latentes: Satisfacción Laboral (SL) y Compromiso Organizacional (CO). La Satisfacción Laboral está medida por diez indicadores, que incluyen el respeto de los compañeros, apoyo al desarrollo personal, seguridad en el trabajo, oportunidades de ascenso y percepción de justicia en políticas internas, con cargas factoriales altas que indican una buena representación de este constructo. El Compromiso Organizacional se evalúa mediante seis indicadores relacionados con la lealtad de los empleados, percepción de prestaciones y sentido de obligación hacia la comunidad laboral, también con cargas factoriales altas. El diagrama muestra una correlación positiva y significativa entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional, indicando que a medida que aumenta la satisfacción laboral, también lo hace el compromiso con la organización, y viceversa. Estos resultados validan que los indicadores seleccionados son adecuados para medir estos constructos y sugieren que mejorar la satisfacción laboral también incrementa el compromiso organizacional, por lo que es esencial que las políticas y prácticas de gestión aborden ambos aspectos integralmente para fomentar un ambiente de trabajo positivo y productivo.

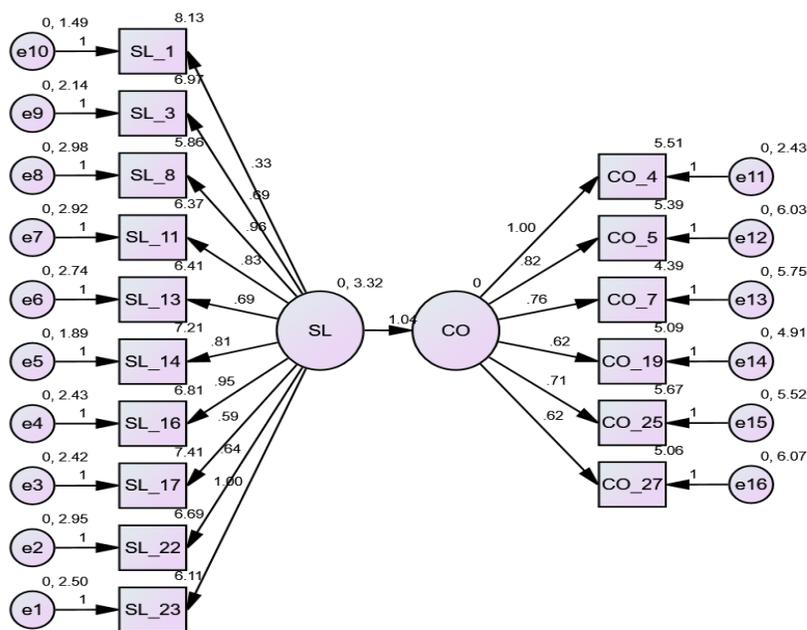


Figura 1. Modelo empírico de Satisfacción Labora – Compromiso Organizacional
Fuente: Elaboración propia con SPSS-AMOS



Discusión

En el contexto del estudio de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en un restaurante de Culiacán, Sinaloa, los resultados obtenidos proporcionan una visión detallada y relevante sobre la percepción de los empleados en relación con estos constructos. A continuación, se discuten estos hallazgos en comparación con las teorías y estudios previos.

La literatura existente, como lo destacan Alba et al. (2008) y Locke (1969), define la satisfacción laboral como un sentimiento positivo hacia el trabajo, influenciado por la brecha entre las expectativas y la realidad percibida del trabajador. En línea con estas definiciones, nuestro estudio encontró que las dimensiones del estilo de liderazgo de los jefes y las relaciones con los compañeros son las áreas con mayor satisfacción, lo que sugiere que los empleados valoran altamente el apoyo social y la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo. Estos resultados se alinean con las teorías de Davis y Newstrom (1993) y Colquitt et al. (2007), que vinculan la satisfacción laboral con la percepción positiva del ambiente de trabajo y las relaciones sociales.

Sin embargo, áreas como la oportunidad de progresar y el reconocimiento presentan niveles más bajos de satisfacción, lo que indica una discrepancia significativa entre las expectativas de los empleados y las oportunidades reales de desarrollo y reconocimiento profesional ofrecidas por la empresa. Este hallazgo resalta la importancia de las dimensiones extrínsecas de la satisfacción laboral, como lo argumentan Navarro et al. (2010), donde las condiciones proporcionadas por la organización, incluidas las oportunidades de promoción y el reconocimiento, juegan un papel crucial.

Los resultados del análisis factorial confirmatorio validan una correlación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Este hallazgo es consistente con estudios previos, como los de Mañas et al. (2007) y Coronado et al. (2020), que sugieren que la satisfacción laboral es un antecedente importante del compromiso organizacional. La alta correlación observada en este estudio respalda la teoría de que los empleados satisfechos con su entorno laboral tienden a desarrollar un mayor compromiso con la organización, lo que se manifiesta en una mayor lealtad y disposición para contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

Aunque los hallazgos son coherentes con la literatura internacional, es importante señalar que, en México, el estudio de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional aún es incipiente. La percepción de los empleados mexicanos, como señalan Rodríguez y Ramírez (1996), puede estar fuertemente influenciada por factores culturales y económicos, donde el trabajo se ve no solo como un medio de subsistencia, sino también como un vehículo para la autorrealización y el reconocimiento social.

Los altos niveles de satisfacción relacionados con el liderazgo y las relaciones interpersonales podrían reflejar una cultura organizacional que valora el colectivismo y las relaciones jerárquicas respetuosas, aspectos destacados por Meyer y Allen (1991) en su tipología de compromiso organizacional. Sin embargo, la baja satisfacción con las oportunidades de progresar y el reconocimiento podría indicar una necesidad de políticas más robustas que fomenten el desarrollo profesional y la meritocracia, aspectos cruciales para mejorar el compromiso afectivo y normativo, como sugieren Johnson y Chang (2006) y Guerrero (2019).

Los resultados del estudio tienen importantes implicaciones prácticas para la gestión de recursos humanos en el sector de servicios en México. Las organizaciones deben enfocarse en mejorar las oportunidades de



desarrollo profesional y los sistemas de reconocimiento para fomentar un entorno laboral más equitativo y satisfactorio. Además, la implementación de estrategias que aborden tanto los aspectos intrínsecos como extrínsecos de la satisfacción laboral puede contribuir significativamente a aumentar el compromiso organizacional.

Futuras investigaciones podrían ampliar este estudio a diferentes contextos y sectores para generalizar los hallazgos y explorar más a fondo la interrelación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. También sería valioso investigar cómo las intervenciones específicas en las áreas de bajo rendimiento, como el reconocimiento y las oportunidades de progreso, pueden impactar positivamente en la percepción de los empleados y, en consecuencia, en su compromiso con la organización.

Conclusiones

Los resultados revelaron concluyentemente que los empleados están especialmente satisfechos con el estilo de liderazgo de los jefes, las relaciones con los compañeros, el sistema de compensaciones y la seguridad para permanecer en el empleo, este resultado indica que la organización está desarrollando de manera efectiva estas dimensiones, lo que contribuye positivamente a la satisfacción laboral de los colaboradores. Adicionalmente, los resultados permiten concluir que se presenta una relación significativa entre varias dimensiones de la satisfacción laboral de los trabajadores. Los coeficientes de correlación indican que existe una correlación positiva moderada a fuerte entre diferentes dimensiones. La “oportunidad de progresar” y la “seguridad para permanecer en el empleo” son las dimensiones que tienen correlación más alta con las otras dimensiones; notándose también que hay otras dimensiones que están muy relacionadas entre ellas. Además, la dimensión de la satisfacción laboral que más se correlaciona con las demás dimensiones es la “oportunidad de progresar”, ya que muestra correlaciones significativas con todas las demás dimensiones, con coeficientes que van desde 0.566 hasta 0.707. Esto resalta su importancia como un factor clave en la satisfacción laboral y el bienestar de los empleados en la organización.

Los resultados también permiten concluir que el compromiso de continuidad se posiciona como el tipo de compromiso organizacional más sólido entre los empleados. Además, se concluye que los tres tipos de compromiso organizacional propuestos por Meyer y Allen (1991), los cuales son afectivo, de continuidad y normativo, están estrechamente relacionados entre sí. Esto sugiere que los empleados que muestran un alto nivel de compromiso afectivo también tienden a tener un compromiso de continuidad más fuerte, y aquellos con un compromiso de continuidad elevado también suelen presentar un compromiso normativo más pronunciado. Estos hallazgos subrayan la interconexión entre los diferentes tipos de compromiso organizacional, lo que destaca la importancia de comprender y fomentar estos aspectos para promover un ambiente laboral positivo y una mayor retención de empleados. También se concluye que existe una alta correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores participantes en esta investigación. Por lo que se afirma que la satisfacción laboral es una variable antecedente que tiene efectos positivos en el compromiso organizacional de los trabajadores. Por último, se concluye que el compromiso normativo es el que más se correlaciona con las dimensiones de la satisfacción laboral, ya que presenta correlación alta y estadísticamente significativa con 6 de las 9 dimensiones de consideradas en esta investigación.



Referencias

1. Alba A., Salcedo R., Zarate R y Higuera F. (2008). Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* 2008; 16(3): 155-160. México disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2008/eim083e.pdf>
2. Arciniega, L. & Gonzales, L. (2011). Explorando los flancos de la lealtad: análisis del significado de la dimensión normativa del compromiso organizacional. Instituto Tecnológico Autónomo de México.
3. Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Contaduría y Administración*, N°200
4. Arias, F., & Sosa, D. (2003, diciembre). El Compromiso Organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, 6(2, 13-25).
5. Becker, H. S. (1960). Notes on the Concept of commitment. *The American Journal of Sociology*, 66(1), 32–40.
6. Bencsik, A., & Nagy, Z. (2007) Practice – Related Problems and Solutions on the Field of Improving Worker Satisfaction. *Problems and Perspectives in Management*, 5(3), 59-68.
7. Colquitt, J., LePine, J., Wesson, M (2007): *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. Mc Graw Hill.
8. Coronado G., Valdivia M., Aguilera A. y Alvarado A (2020) *Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias*. Instituto Tecnológico de Aguascalientes, México. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>.
9. Davis, K., y Newstrom, J. (1993). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (8a.ed.). México: McGraw-Hill.
10. Guerrero P. (2019) *Compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un banco Chiclayano*, 2018. Facultad de ciencias empresariales. Perú
11. Harel, G. H. & Tzafirir, S. S. (1999). The effect on human management practices on the perceptions of organizational and market performance of the firm. *Human Resource Management*, 38, 185-200.
12. Hellriegel, D. & Slocum, J. W. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México. 12ª Edición. 33-52.
13. Hurtado, M. (2017). Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura (Tesis de licenciatura en Administración de Empresas). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresas. Piura, Perú. Disponible en: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf
14. Johnson, R. & Chang, C. (2006). “I” is to continuance as “we” is to affective: The relevance of the self-concept for organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 27, pág. 549 - 570.
15. Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill.
16. Locke E. (1969). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*, 3(2-3), 157-189.
17. Lupano, M. L., & Castro Solano, A. (2018). Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas. *Interdisciplinaria*, 35(1), 171-188.
18. Mañas, M. A., Salvador, C., Boada, J., González, E., & Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 19(3), 395-400.
19. Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1(1), 61-89.
20. Meyer, J. P., Allen, N. J. y Gellatly I. R. (1990). Affective and continuance commitment to the organization: Evaluation of measures and analysis of concurrent and time-lagged relations. *Journal of Applied Psychology*, 75, 710-720.
21. Montoya E. (2014) *Validación de la escala de compromiso organizacional de meyer y allen en trabajadores de un contact center*. Universidad de ciencias aplicadas. Peru.
22. Mowday R., Porter L. and Steers R. (1979) *Employ Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and turnover*, Academic Press.



23. Navarro E., Llinares C. y Montañana A. (2010) Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España), Revista de la Construcción v.9 n.1 Santiago ago. 2010 España. versión On-line ISSN 0718-915X Link: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=127619214002>.
24. O'Reilly, C. A., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492–499. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.492>.
25. Rodríguez, M., y Ramírez-Buendía, P. (1996). *Psicología del mexicano en el trabajo*. México: McGraw-Hill, 128.
26. Segade J. (2016) Satisfacción laboral: un enfoque bidimensional repercusión de la importancia asignada por el trabajador a cada una de las facetas del puesto de trabajo. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Buenos Aires. Argentina.
27. Villalba, O. (2001). Incremento de la satisfacción y del compromiso organizacional de los empleados a través del liderazgo efectivo. *Revista Latinoamericana de Administración*, 20(26), 5-17.

