

NIVEL DE RELACIÓN DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL, COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DEL TRABAJO: EVIDENCIA DESDE MÉXICO

Erik Ocon Cedillo, Universidad Autónoma de Baja California

María Concepción Ramírez Barón, Universidad Autónoma de Baja California

Paulina Flores Martínez, Universidad Autónoma de Baja California

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito el analizar el compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral y la comunicación organizacional en el contexto de un hotel en Ensenada, México. Metodológicamente es un estudio correlacional no experimental, con la aplicación de un diseño de investigación de campo donde el 60% de la población de empleados del hotel. La técnica empleada fue la aplicación de un cuestionario formado por 74 preguntas en escala Likert, se determinó su confiabilidad mediante el alfa de Cronbach cuyo valor fue de 0.86. Los resultados señalan que la comunicación organizacional tiene una mayor relación con el compromiso organizacional, siendo sus variables de comunicación con los supervisores y la integración organizacional de las más destacadas en su relación expresada por los trabajadores de la empresa.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción Laboral, Comunicación Organizacional, Compromiso Laboral

RELATIONSHIP BETWEEN OF THE ORGANIZATIONAL COMMITMENT, THE ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND THE WORK SATISFACTION: EVIDENCE FROM MÉXICO

ABSTRACT

This research analyzes organizational engagement and its relationship with labor satisfaction and communication organizational in the context of a hotel in the city of Ensenada, Mexico. We investigate correlation using a design of field investigation where 60% of the population were hotel employees. We conduct a survey with 74 questions in Likert scale. Reliability was determined by Cronbach's alpha value which equaled 0.86. The results demonstrate that organizational communication has a strong relation with organizational commitment.

JEL: M1, M10

KEYWORDS: Job Satisfaction, Organizational Communication, Employee Satisfaction

INTRODUCCIÓN

Una de las asociaciones sociales más importantes son las organizaciones, las cuales no se forman accidentalmente ni fortuita, son concebidas porque uno o más individuos observa que la acción coordinada de un conglomerado de personas puede lograr algo que la acción individual no lo permite. Las organizaciones constituyen " la coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas para procurar el logro de un objetivo o propósito común, a través de la división del trabajo y funciones, y a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad" (Schein, 1988, citado por Lamata, 1998). La organización, debe de dotar una condición laboral que lo mantenga satisfecho, desde la perspectiva del individuo. En cuanto a la organización, el individuo debe desempeñar conductas que logren ciertas metas y objetivos establecidos por ella.. La comunicación organizacional efectiva impacta de manera relevante a la motivación, y esta a su vez, crea un ambiente propicio para lograr mayor productividad, si bien existen otros factores que influyen para el logro de esta última (Martínez & Nosnick, 1988, p.10). La diferencia entre satisfacción laboral y compromiso organizativo es que éste último es un constructo más global, reflejando una respuesta afectiva general a la organización como un todo, mientras que la satisfacción está intrínsecamente ligada a un puesto de trabajo y a ciertos aspectos laborales (Backer y Backer, 1999, p. 86). De ahí, que el compromiso enfatiza en aspectos asociados a la organización, como son las metas, valores y cultura, mientras que la satisfacción laboral se centra en aspectos del entorno de trabajo donde el empleado desarrolla su actividad" (Mowday, Steers, Porter, 1979, p, 225).

Objetivos

La presente investigación pretende: Relacionar el compromiso organizacional con la comunicación organizacional y la satisfacción laboral con el personal del hotel. Incontables investigaciones se orientan a determinar cuál es la índole de cada uno de las probables conexiones que fidelizan a una persona a su organización. De igual forma han buscado analizar qué conductas relacionadas con factores que impactan dichas conexiones. A estos nexos que manifiesta apego entre individuo y organización, se la llama compromiso organizacional. La satisfacción laboral se ha abordado con la intención de definir el desempeño un sujeto dentro de la organización. La comunicación individuo-organización, y viceversa, no siempre es exitosa, ni resulta en un acuerdo o entendimiento para y entre ambas partes; sin embargo, en alguna región de la organización se da la motivación-productividad es precisamente en el ámbito de la comunicación. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) uno de los criterios a tener en cuenta en una justificación son: conveniencia, relevancia social, implicaciones prácticas, valor teórico y utilidad metodológica. Respecto a la conveniencia se puede mencionar que la presente investigación resulta pertinente con la realidad que vive el hotel, donde saber el grado de compromiso con la organización que experimenta el personal, si esto se relaciona con la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, para que el personal pueda mejorar en los servicios que ofrece.

Objetivos específicos: 1.) Identificar el grado de compromiso organizacional de los empleados del hotel. 2.) Identificar el grado de satisfacción con la comunicación organizacional que se da en los empleados del hotel. 3.) Identificar el grado de satisfacción laboral de los empleados en el hotel. 4.) Relacionar el grado de compromiso organizacional con comunicación organizacional y a satisfacción laboral de los empleados hotel. El resto del documento está estructurado de la siguiente manera: primero, en la sección de revisión literaria se muestra información sobre compromiso organizacional, comunicación organizacional y satisfacción laboral, en seguida se presenta la metodología que ilustra la forma de analizar las principales variables de estudio, en tercer lugar se presentan los resultados derivados del análisis y finalmente se presentan las conclusiones desprendidas del trabajo de investigación, así como las limitaciones y futuras líneas de investigación.

REVISIÓN LITERARIA

Compromiso Organizacional

Son múltiples las definiciones de compromiso aportadas por la literatura especializada. "Sin embargo, todas estas definiciones conducen a la idea según la cual un trabajador comprometido compartirá los objetivos y valores de la organización de forma que deseará continuar su carrera profesional en ella y esforzarse por su éxito" (Mowday, Steers, Porter, 1979. Citado por Sánchez, López-Guzmán, 2009, p.5). Así al tener un alto nivel de involucramiento con el puesto específico se identificará con el mismo. "un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización que lo empleó" (Guerra, 2002. Citado por Vila 2005, p 16). La modelización de compromiso organizacional ha girado tradicionalmente entre la visión unidimensional y la multidimensional. En la primera se destaca, sobre otros, el modelo de Porter, Steers, Mowday, Boulian (1974) que aunque al definir el compromiso, los autores afirman que el compromiso organizacional se caracteriza por tres factores: creencia y aceptación de los valores de la organización, y deseo de seguir siendo miembro y formando parte de esta.

Comunicación Organizacional

"La función de comunicación organizacional debe aportar un profundo conocimiento retrospectivo, presente y prospectivo del entorno en el cual se desempeña la organización, con el propósito de identificar amenazas y oportunidades que potencialmente han obstaculizado u obstaculizaran su desarrollo, o bien condiciones para crear ventajas competitivas a partir de las cuales la empresa o institución pueda preservar o incrementar su participación en el mercado" (Bonilla, 2006, p. 16). Los mensajes siguen unos caminos dentro del espacio organizacional denominados redes de comunicación. Gran parte de estas redes son líneas formales de comunicación, en tanto que otras son líneas informales. Los cuales son: "La comunicación formal es aquella que surge en la estructura de una organización y fluye a través de los canales de ésta. Estos sistemas de transmisión deberán cumplir unas funciones básicas: dar a conocer documentación relevante para la toma de decisiones, hacerlo de una manera clara y exacta, con rapidez y sin errores" (Martínez & Nosnick, 1988, p 17). La comunicación descendente "Por medio de esta vía fluyen mensajes de tarea, de mantenimiento y humanos, relacionados, entre otros aspectos con directrices, objetivos, disciplina, ordenes, preguntas, políticas organizativas, motivación y evaluación (...) muchas organizaciones confían excesivamente en los métodos de difusión escritos y tecnológicos para transmitir este tipo de comunicación, en detrimento del contacto personal y de la comunicación cara a cara" (Almenara, Romero, Roca.2005, p. 32). Podríamos definirla como aquella que se da cuando las personas de los niveles más bajos emiten uno o más mensajes a los niveles superiores en la estructura organizacional, a través de canales formales e informales. De la misma manera que una de las características de la comunicación descendente es que debe ser detallada y específica" (Hall, 1980).

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto (Lock, 1976). "Así la satisfacción laboral es, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitud" (Chiang, Salazar, Núñez, 2007, p. 64). "Las dimensiones de la satisfacción laboral más mencionadas son las siguientes: la satisfacción con la supervisión, con la organización, con los compañeros de trabajo, con las condiciones de trabajo, con el progreso en la carrera, con las perspectivas de promoción, con la paga, con los subordinados, con la estabilidad en el empleo, la satisfacción extrínseca en general, la satisfacción con el tipo de trabajo, con la cantidad de trabajo, con el desarrollo personal y la satisfacción intrínseca general" (Bravo,2002. mencionado en Navarro Llinares, Montaña, 2009).

METODOLOGÍA

Con la finalidad de alcanzar el objetivo, se realizó el diseño de investigación del presente estudio de tipo no experimental debido a que solo observa el fenómeno sin intervenir, manipular o controlar las variables de estudio, caracterizado transversalmente dado que se mide solo una vez en un periodo determinado y caracterizado como correlacional. Se asumió como se presume correlacional ya que "tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías de variables en un contexto en particular" se (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p 81). En noviembre 2012, se realizó la prueba piloto para validación del instrumento a utilizar. La aplicación del instrumento a la muestra de estudio se realizó en junio 2013 en un solo momento a empleados de una empresa hotelera, ubicada en Ensenada Baja California; de los cuales se tomó una muestra aleatoria simple, utilizando la fórmula para tamaño de la muestra de una población finita y conocida (Murray & Larry, 2005). El tamaño de la muestra que arrojó el cálculo es de 50 personas a entrevistar. La tasa de respuesta de la encuesta fue de un 80%, el 20% restantes las personas no quisieron contestar la encuesta.

Hipótesis

H_i 1: Mientras mayor es la satisfacción laboral que experimentan los empleados del hotel, mayor es el grado de compromiso organizacional. H₀ 1: En los empleados del hotel no existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. H_i 2: Mientras mayor es la satisfacción con la comunicación organizacional que experimentan los empleados del hotel mayor es el grado de compromiso organizacional. H₀ 2: En los empleados del hotel no existe relación entre la satisfacción con la comunicación organizacional y el compromiso organizacional. Para la recolección de datos el cuestionario precodificado, opciones múltiples en la escala de Likert, proporciona información para el análisis de cada una de las variables (Compromiso Organizacional, Comunicación Organizacional y Satisfacción laboral con cada dimensión de que consta cada variable), las hipótesis de trabajo se han operacionalizado mediante las variables que considera este modelo. El instrumento consta de 74 afirmaciones en total, más 9 ítems sociodemográficos, 15 ítems contienen información sobre Compromiso organizacional, 47 sobre Comunicación organizacional, para la variable de Satisfacción laboral cuenta con 12 ítems. Los ítems de la variable del compromiso organizacional, está basado en "OCQ" de Porter (1974), adaptado por González (2011), el instrumento fue revalidado estableciendo con un grado de confiabilidad en su cuestionario de 0.876 mediante el coeficiente Alfa-cronbach. Lo cual es confirmado por los resultados obtenidos por Kannig & Hill (2013) con rangos de 0.720 a 0.930 de Alfa de Cronbach. Los ítems de la variable comunicación organizacional se extrajeron del Cuestionario de auditoría de la comunicación de Varona (1996), El grado de confiabilidad de los coeficientes de Cronbach obtenidos por dimensión se ubicó en un rango de 0.75 a 0.97, resultados similares a los obtenidos por de Guevara & Carlos (2005) obteniendo un grado de confiabilidad de 0.97 en el coeficiente Alfa-Cronbach. Las variables de satisfacción laboral fueron medidas mediante el Cuestionario de satisfacción laboral S10/12 de Meliá y Peiró (1989), el grado de confiabilidad del coeficiente de Cronbach fue 0.880, esto confirma el hallazgo de Chiang et al (2010), con respecto a los rango observado por el alfa de Cronbach que fue de .880, para el cuestionario S10/12.

RESULTADOS

Aplicando la metodología anteriormente descrita, buscando respuesta a los objetivos de la investigación, el análisis los datos estadísticos fueron tratados en SPSS 15. En el análisis socio demográficos los resultados fueron: el género mostro que los hombres representan el 72.5% y las mujeres un 27.5%. La edad donde se encuentra la mayoría de la fuerza laboral encuestada del hotel se encuentra en el rango de 18 a 23 años con 22.5% de los encuestados, así como los de 24 a 29 años de edad con el 22.5% de la muestra, sumados son el 45% de la muestra. La mayoría de los encuestados muestran una escolaridad de bachillerato con el 45%, haciendo un contraste con los pocos empleados que tiene un nivel universitario 17.5%, algo resalta es 5% de empleados con solo la primaria como escolaridad. Destaca la situación laboral de los empleados muestra

que 90% de ellos cuenta con un contrato laboral fijo. La jornada diurna concentra el 37% de los encuestados y la jornada mixta 30%. El 10% de los encuestados manifiestan tener un horario flexible. El 45% de los empleados cuentan con una antigüedad de 1 a 3 años, versus un 7.5% de personas con más de 14 años en el hotel. Con lo que respecta a la categoría jerárquica de empleado/trabajador 75%, y un 22.5% de supervisores. En cuanto a la caracterización del Compromiso Organizacional se encontró que en términos generales esta es favorable a la organización dado que la percepción cae en mayor porcentaje (69%) en el nivel en el que el personal directo se siente altamente comprometido, mientras que el 31% se encuentra medianamente comprometido. La variable Comunicación Organizacional se caracterizó en términos generales los colaboradores directos entregaron una evaluación de 50% de alta satisfacción, además el 43% se siente medianamente satisfecho, contando con un 3 % de baja satisfacción. Sobre la relación entre las dimensiones de la Comunicación organizacional de manera individual cuentan con un nivel significativo de medio a alto, Donde la dimensión Comunicación con los Supervisores conto con un 70% de alta satisfacción, seguido por la dimensión Integración Organizacional con un 65% de alta satisfacción y la dimensión más baja fue Retro alimentación personal evaluativa con 45% de alta satisfacción. En la Tabla 1, se muestra las dimensiones que integran la variable de comunicación organizacional y el grado de satisfacción con cada dimensión., a su vez la Figura 2 muestra el grado de satisfacción que tiene los empleados respecto a la comunicación organizacional.

Tabla 1: Comunicación Organizacional

Variable	Dimensión	Bajo	Medio	Alto
Comunicación organizacional	Integración organizacional	12.5%	22.5%	65.0%
	Perspectiva organizacional	10.0%	40.0%	50.0%
	Retroalimentación personal evaluativa	15.0%	40.0%	45.0%
	Clima comunicacional	15.0%	37.5%	47.5%
	Comunicación con los supervisores	12.5%	17.5%	70.0%
	Calidad de los medios	5.0%	37.5%	57.5%
	Comunicación horizontal	5.0%	25.0%	70.0%
	Comunicación de los niveles gerenciales	20.0%	25.0%	55.0%
	Comunicación entre los departamentos	10.0%	35.0%	55.0%
	Comunicación con los subordinados	0.0%	40.0%	60.0%

Destacan las dimensiones: comunicación con los supervisores con un 70% de alta satisfacción así como comunicación horizontal (iguales en el nivel jerárquico) con 70% de alta satisfacción, como con sus compañeros de trabajo creando grupos de trabajo así como comunicación no estructurada (formal). Además cuenta con un nivel significativo (alto) de satisfacción con el 65% en la integración organizacional; lo cual nos habla que los encuestados perciben una que la empresa se preocupa en integrarlos a la misma, además habla de comunicar los progresos, prestaciones y salarios. Destaca también la comunicación con los subordinados con 60% de alta satisfacción, lo cual indica una información oportuna, acceso a la comunicación y confianza.

La variable de Satisfacción Laboral, se caracterizó en términos generales se encontró que en términos generales esta es favorable a la organización dado que la percepción cae en un mayor porcentaje 72% en el nivel que los colaboradores se sienten altamente satisfechos, mientras que un 28% se siente medianamente satisfecho con la empresa. En la Tabla 2 se muestran las dimensiones que integran la variable satisfacción laboral.

Tabla 2: Satisfacción Laboral

Variable	Dimensión	Bajo	Medio	Alto
Satisfacción laboral	Satisfacción con el ambiente físico		17.5%	82.5%
	Satisfacción con la supervisión	7.5%	20.0%	72.5%
	Satisfacción con las prestaciones recibidas	17.5%	25.0%	57.5%

En la variable de Satisfacción laboral se puede comprobar que el 82% tiene una alta satisfacción con el ambiente físico que se impactado por lo concerniente a la limpieza, higiene temperatura, entorno físico. El 72% de los encuestados tienen una alta satisfacción con la supervisión relacionada con igualdad, apoyo, evaluación y supervisión. La dimensión con menor porcentaje fue la satisfacción con las prestaciones recibidas; pero cuenta con un nivel significativo de satisfacción laboral 57.5%.

El análisis de correlación de las dimensiones de las variables Compromiso Organizacional frente a la variable Comunicación Organizacional y la variable satisfacción laboral se realizó a través del coeficiente de correlación r de Pearson. Para todos los casos se identificaron correlaciones positivas que expresaban asociaciones mínimas (entre $r=0.641$ hasta $r=0.752$). En la Tabla 3 se observa el resultado estadístico entre las variables Compromiso organizacional, la variable Comunicación organizacional, construida a partir de la suma de las evaluaciones de las dimensiones que son: Integración organizacional, Perspectiva organizacional, Retroalimentación personal evaluativa, Clima comunicacional, Comunicación con los supervisores, Calidad de los medios, Comunicación horizontal, Comunicación de los niveles gerenciales, Comunicación entre departamentos, Comunicación con los subordinados; y la variable Satisfacción laboral, coque son: Construida a partir de la suma de las evaluaciones de las dimensiones que la integran que son: Satisfacción con el ambiente físico de trabajo, Satisfacción con la supervisión, Satisfacción con las prestaciones recibidas.

Tabla 3: Relacionar el Grado de Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral y la Comunicación Organizacional

Baremo de Correlación			
	Comunicación	Satisfacción	Compromiso
Comunicación correlación de P	1	0.752**	0.708**
Sig. (bilateral)		0	0
N	40	40	0.641**
Satisfacción correlación de P	0.752**	0	0.641**
Sig. (bilateral)	0	40	0
N	40	1	39
Compromiso correlación de P	0.708	0.641**	1
Sig. (bilateral)	0	0	
N	39	39	39

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral) El nivel de correlación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral es de .641, de acuerdo a estos rangos la relación es positiva, altamente considerable. El nivel de correlación las variables compromiso organizacional y comunicación organizacional es de .708, de acuerdo a estos rangos la relación es positiva, altamente considerable, con un alto grado de significancia.).

CONCLUSIONES

El turismo es una importante fuente de desarrollo y de empleos a nivel mundial. En caso concreto de México es el décimo a nivel mundial en captación de turistas, por ello las organizaciones del sector turístico se están enfrentando, desde hace ya algún tiempo, a cambios sin precedentes en un entorno cada vez más amplio. En este entorno resulta indudable que el factor humano en los servicios turísticos es un elemento diferenciador que juega un papel fundamental en la consecución de las metas y objetivos de la organización. Las empresas hoteleras no acedaran a estándares competitivos de clase mundial si su personal no se encuentra comprometido y satisfecho y el principal vehículo para llegar a estas actitudes es la forma en que

se comunica la organización con la persona. Los resultados de los análisis aplicados para este estudio se puede concluir principalmente, y de acuerdo a su objetivo general, que existe una relación positiva directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, misma que se expresa por el coeficiente de correlación r de Pearson de 0.641. La correlación entre compromiso organizacional y comunicación organizacional la relación es positiva, altamente considerable, con un alto grado de significancia, misma que se expresa por el coeficiente de correlación r de Pearson de 0.708. Por lo anterior es posible concluir que se acepta las hipótesis, al señalar que existen correlaciones positivas altamente significativas entre las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional cuyo coeficiente r (0.641); mientras las variables Comunicación Organizacional y Compromiso Organizacional la correlación positivas altamente significativas cuyo coeficiente r (0.708). Otros estudios previos como el realizado por Zurita, Ramírez, Quesada, Quesada, Ruiz, Manzano (2014) concluyen que existe una relación positiva significativa entre compromiso organización y satisfacción laboral, mostrando un diferencia sustancian entre Hombres (31.3%) y mujeres (68.8%).

En otro estudio previo, realizado por Guevara (2005) la satisfacción con la comunicación mostro la estrecha relación con el compromiso organizativo, concluyendo de manera general que a mayor satisfacción con la comunicación organizacional se da un compromiso organizacional. Padilla (2009) muestra como resultado de su estudio que mayor comunicación organizacional mayor satisfacción laboral, coincidiendo con Martínez y Nosnick (2002), una organización con buena comunicación tiende a generar mayor satisfacción laboral. González (2011) muestran una satisfacción laboral de del 40%; muestran una compromiso organizativo medio alto, aplicando el cuestionario de Porter *et al* (1974). Obteniendo una coeficiente de correlación significativo entre ambas variables. Se siguiere un estudio más profundo de la relación entre la satisfacción laboral y la comunicación organizacional, dado la significancia que obtuvieron en la presente investigación. También se debería relacionar con otros aspectos de la gestión de recursos humanos, en especial con teorías de motivación más modernas, para verificar la posible asociación entre estos conceptos actitudinales. Por otra parte, sería conveniente el estudio de la relación entre variables de gestión de los hoteles y como afectan a la satisfacción y el compromiso organizacional de estos; y el impacto que tiene la comunicación organizacional en todas estas variables. El desarrollo de la investigación se limitó dado que algunos trabajadores no dieron respuesta al instrumento, en virtud que consideraban que podrían ser identificados por los directivos según las respuestas que dieran y en futuro verse afectados en su trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

Almenara, J., Romero, M., Roca, X. (2005). Comunicación interna en la empresa. Barcelona: editorial: UOC. pp. 2, 3

Baker, J., Baker, D. (1999). *Perceive ideological differences, job satisfaction and organizational commitment among psychiatrists in a community mental health center. Community Mental Health Journal*, vol. 35 (1), pp. 85-95.

Bonilla, C. (2006). *Comunicación organizacional en la sociedad global*. México: Revista mexicana de comunicación, 18 Issue 96, p 16, 17,2

Chiang, M., Salazar, C. & Nuñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo I. *Theoria*, año/vol. 16 numero 002, 61-76

Chiang, M., Salazar, C. & Nuñez, A. (2010). Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral (1ª ed). Madrid: Universidad pontificia de Comillas. pp 251-274

Hall, R. (1980). Organizaciones: estructuras y procesos (3ª edición). Anglewood: Prentice-Hall. p. 57

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ª edición). México: McGraw-hill p. 235.

Guevara, D., Carlos, C. (2005). Satisfacción con la comunicación y su relación con el compromiso organizacional en la universidad tecnológica del norte de Aguascalientes. Consultado el 10 de marzo de 2016 en:

http://www.uaa.mx/investigacion/memoria/ponencias/mesa_cseh/doc/guevara_alvarado.doc.

González, F. (2011). Satisfacción laboral y compromiso organizativo: estudio aplicado al sector hotelero en la provincia de Córdoba. (Tesis doctoral) Universidad de Córdoba.

Kanning, U., Hill, A. (2013). Validation of the Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) in six Languages. Journal of business and media psychology. Consultado el 18 de marzo de 2016 en:

<http://journal-bmp.de/2013/12/validation-of-the-organizational-commitment-questionnaire-ocq-in-six-languages/?lang=en>

Lamata, F. (1998). Manual de administración y gestión sanitaria. España: Díaz de Santos. p.355

Lock, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En MD Dunnette (1ª ed). Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand McNally. pp. 1297-1350.

Martínez, A., Nosnick, A., (1988). Comunicación organizacional práctica. (6ª edición). México: Trillas. pp 13-24.

Meliá, J., Peiró, J. (1989). El cuestionario de satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez [The S10/12 Job Satisfaction Questionnaire: Factorial structure, reliability and validity]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4 (11), pp. 179-187.

Mowday, R. T., Steers, R. M., Porter, L. W. (1979). "The measurement of organizational commitment", *Journal of Vocational Behavior*, vol. 14, pp. 224-247

Murray, S., Stephens, L. (2009). Estadística. (4ta edición). México: Mc Graw-Hill.

Navarro, E., Llinares, C., Montaña, A. (2009) factores de satisfacción laboral evocados por los profesionales de la construcción en la comunidad Valencia España: *Revista de la Construcción*, Volumen 9No 1- 2010. pp. 2

Padilla, A. (2009). Comunicación y satisfacción laboral en la secretaria de educación pública del estado de Michoacán. (Tesis de Maestría). Universidad Michoacán de San Nicolás Hidalgo, Michoacán, México

Porter, L., Steers, R., Mowday, R., Boulian, P., (1974). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, nº 59, p. 603-609.

Sánchez, S., López-Guzmán, T. (2009). Formación, satisfacción laboral y compromiso organizativo de los empleados en el sector hotelero: el caso de Andalucía (España). Observatório de Inovação do Turismo – Revista Acadêmica. Volume IV – nº 4

Varona, F. (1996). Communication Satisfaction and Organizational Commitment: A Study in 3 Guatemalan Organizations. *The Journal of Business Communication*, San Jose State University. 33, 2: pp. 111-140

Vila, M. (2005). Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en una empresa del sector financiero. (Tesis licenciatura). Caracas. Universidad católica Andrés Bello. pp. 67-68

Zurita, M., Ramírez, M., Quesada, J., Quesada, M., Ruiz, B., Manzano, J. (2014). Compromiso organizacional y Satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada. REIDOCREA. Volumen 3, artículo 3. Páginas 17-25. Consultado el 25 octubre 2016 en: <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/31291/1/ReiDoCrea-Vol.3-Art.3-Zurita-Ramirez-Quesada-Quesada-Ruiz-Manzano.pdf>

RECONOCIMIENTO

Los autores agradecen el apoyo logístico y financiero a la Universidad Autónoma de Baja California. Asimismo, agradecen los comentarios de los árbitros y editores del IBFR. Los cuales contribuyeron a mejorar la calidad esta investigación.

BIOGRAFÍA

Erik Ocon Cedillo es Maestro en Administración por la Universidad Autónoma de Baja California. Profesor Asociado de tiempo completo en la Universidad Autónoma de Baja California, adscrito a las Cátedras de Diseño y Planeación de Menú, Gastronomía, Gastronomía Mexicana . Se puede contactar en la Escuela de Enología y Gastronomía, Carretera transpeninsular Ensenada-Tijuana 3917, zona Playitas, C.P 22860, Ensenada Baja California, México., Correo electrónico: erik.ocon@uabc.edu.mx

María Concepción Ramírez Barón es Doctora en Educación por la Universidad de Tijuana. Profesora Titular de tiempo completo en la Universidad Autónoma de Baja California, adscrita a la Cátedra de Finanzas Internacionales. Se puede contactar en la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales, Carretera transpeninsular Ensenada-Tijuana 3917, zona Playitas, C.P 22860, Ensenada Baja California, México., Correo electrónico: cony@uabc.edu.mx

Paulina Flores Martínez es Maestra en Administración por la Universidad Autónoma de Baja California. Profesora de asignatura en la Universidad Autónoma de Baja California, adscrito a las Cátedras Administración, Dirección de Factor Humano. Se puede contactar en la Escuela de Enología y Gastronomía, Carretera transpeninsular Ensenada-Tijuana 3917, zona Playitas, C.P 22860, Ensenada Baja California, México., Correo electrónico: paulina.flores@uabc.edu.mx