



## **FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN  
COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA

**Línea de investigación:**

**Psicología de los procesos básicos y psicología educativa**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología con mención  
en Psicología Organizacional

**Autora:**

Palacín Simón, Rocío Lucero

**Asesor:**

Espíritu Álvarez, Fernando  
(ORCID: 0000-0002-0065-8414)

**Jurado:**

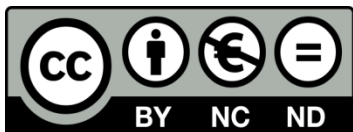
Figueroa Gonzales, Julio Lorenzo  
Henostroza Mota, Carmela Reynalda  
Franco Guanilo, Roxana Lorena

**Lima - Perú**

**2022**

**Referencia:**

Palacín, R. (2022). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV.  
<https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/6356>



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

## **FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

# **SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA**

Línea de investigación:

Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología con mención  
en psicología organizacional

### **Autora:**

Palacín Simón, Rocío Lucero

### **Asesor:**

Espíritu Álvarez, Fernando

(ORCID: 0000-0002-0065-8414)

### **Jurado:**

Figueroa Gonzales, Julio Lorenzo

Henostroza Mota, Carmela Reynalda

Franco Guanilo, Roxana Lorena

**Lima - Perú**

**2022**

## Pensamientos

*“Debemos aceptar la decepción finita,  
pero nunca debemos perder la  
esperanza infinita”*

Martin Luther King

*“Lo importante no es lo que esperamos  
de la vida, sino más bien lo que la vida  
espera de nosotros”*

Viktor Frankl

**Dedicatoria**

*Para mis padres que estuvieron en todo momento apoyándome.*

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por la fortaleza que nos brinda día a día y por ser mi refugio en la tempestad.

Asimismo, agradezco a mis padres, Jaime y Marle, por su apoyo incondicional y por enseñarme a no rendirme frente a las dificultades que se presentan en la vida, así como también a mi novio Carlos quien con su afecto me alentaba y brindaba fuerzas para continuar recorriendo este camino.

Mi más sincero reconocimiento a todas aquellas personas que me acompañaron a lo largo de mi carrera universitaria, con quienes compartí momentos invaluable, brindándome su amistad incondicional, permitiéndome crecer a nivel personal y académico.

Mi agradecimiento a cada uno de los docentes de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal por compartir sus conocimientos y experiencias en su labor profesional, las cuales me sirvieron como herramientas en mi vida personal y profesional. Y un especial agradecimiento al profesor Fernando Espíritu Álvarez quien me brindó las pautas necesarias para culminar este trabajo de manera satisfactoria.

## Índice

<b>Pensamientos</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimientos</b>	<b>iv</b>
<b>Resumen</b>	<b>x</b>
<b>Abstract</b>	<b>xi</b>
I. Introducción	11
1.1. Descripción y formulación del problema	13
1.2. Antecedentes	14
1.2.1. Antecedentes Nacionales	14
1.2.2. Antecedentes Internacionales	16
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo General	18
1.3.2. Objetivos Específicos	18
1.4. Justificación	19
1.5. Hipótesis	20
1.5.1. Hipótesis General	20
1.5.2. Hipótesis Específicas	20
II. Marco teórico	21
2.1. Satisfacción laboral	21
2.1.1. Factores de la satisfacción laboral	23
2.2. Compromiso organizacional	25
2.3. Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional	27
III. Método	29

3.1.	Tipo de investigación	29
3.2.	Ámbito temporal y espacial	29
3.3.	Variables	29
3.3.1.	Variables de estudio	29
3.3.2.	Variable de Control o Comparación	30
3.4.	Población y muestra	30
3.4.1.	Población	30
3.4.2.	Muestra	31
3.5.	Instrumentos	31
3.5.1.	Escala de compromiso organizacional	31
3.5.2.	Escala de satisfacción laboral	32
3.6.	Procedimientos	33
3.7.	Análisis de datos	34
IV.	Resultados	35
4.1.	Determinación de la normalidad de los datos	35
4.2.	Relación de las variables estudiadas	36
4.3.	Análisis de Propiedades psicométricas de los instrumentos de medición	36
4.4.	Descripción de las variables de estudios por frecuencias y porcentajes según variables de control	40
4.5.	Relación entre los factores de las variables	46
4.6.	Determinación de las diferencias significativas	47
V.	Discusión de Resultados	51
VI.	Conclusiones	55
VII.	Recomendaciones	56



VIII. Referencias	57
IX. Anexos	61

## Índice de tablas

<b>Número</b>	<b>Pág.</b>
1. Prueba de bondad de ajuste Kolmogorov - Smirnov aplicado a las escalas de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional	37
2. Coeficiente de correlación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Laboral	38
3. Confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral	38
4. Validez de la Escala de Satisfacción Laboral	39
5. Confiabilidad del Cuestionario de Compromiso Organizacional	41
6. Validez del Cuestionario de Compromiso Organizacional	41
7. Niveles de Satisfacción Laboral	42
8. Distribución de la Satisfacción Laboral según sexo	43
9. Distribución de la Satisfacción Laboral según Grupo Ocupacional	44
10. Distribución de la Satisfacción Laboral según Sede	45
11. Niveles de Compromiso Organizacional	46
12. Distribución de la Compromiso Organizacional según sexo	46
13. Distribución de la Compromiso Organizacional según Grupo Ocupacional	47
14. Distribución de la Compromiso Organizacional según Sede	47
15. Tabla de Correlaciones Rho de Spearman y Pearson entre las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional	48
16. Tabla de Correlaciones entre las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional según variables de control	49

17. Prueba de contraste para muestras independientes U de Mann Withney para buscar diferencias significativas en las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral en función del sexo de los participantes 50
18. Prueba de contraste Kruskal-Wallis para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Satisfacción Laboral según las variables de control 51
19. Prueba de contraste para muestras independientes T Student para buscar diferencias significativas en las variables Compromiso Organizacional en función del sexo de los participantes. 51
20. Prueba de Análisis de Varianza de un Factor (ANOVA) para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Compromiso Organizacional según las variables de control 52

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana. Su método de investigación fue de enfoque Cuantitativo y de tipo transversal, con alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 150 trabajadores de todas las áreas de una empresa privada que se encuentran divididas en 3 sedes distribuidas en los distritos de Lince, La Victoria y Huachipa de Lima metropolitana. Para la recopilación de datos se aplicaron los instrumentos de la Escala de satisfacción laboral SL-ARG y la Escala de Compromiso organizacional, los cuales presentaron adecuada confiabilidad y validez de constructo. Los resultados evidencian que existe una correlación débil entre las variables. Según los objetivos específicos, para la variable satisfacción laboral se concluye que en nuestra población predomina el nivel Regular y según sus variables de control iniciando con sexo en masculino, Grupo Administrativo y a Sede Petit Thouars, predominan Nivel Regular. Respecto a la variable compromiso organizacional se concluye que, nuestra población predomina el nivel moderado y según sus variables de control iniciando con sexo en masculino, Grupo Administrativo y a Sede Petit Thouars predominan Nivel Moderado compromiso. En cuanto a la relación de las dimensiones se determinó que existe relación directa y altamente significativa entre el factor Normativo de Compromiso Organizacional con todos los factores de la variable Satisfacción laboral ( $.189 < rho < .386$ ;  $p < .05$ ); el factor Continuidad de Compromiso Organizacional con los factores de Satisfacción laboral: Remuneración y Beneficios Laborales, Promoción y Capacitación, Puesto de Trabajo ( $.194 < rho < .213$ ;  $p < .05$ ); mientras que el Factor afectivo no presenta relaciones significativas con ningún factor de Satisfacción laboral.

*Palabras clave:* satisfacción, compromiso, trabajadores, Lima

### **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between job satisfaction and organizational commitment in employees of a private company in metropolitan Lima. Its research method was quantitative and cross-sectional, with correlational scope. The sample consisted of 150 workers from all areas of a private company divided into 3 sites distributed in the districts of Lince, La Victoria and Huachipa in metropolitan Lima. The instruments used for data collection were the Job Satisfaction Scale SL-ARG and the Organizational Commitment Scale, which showed adequate reliability and construct validity. The results show that there is a weak correlation between the variables. According to the specific objectives, for the job satisfaction variable it is concluded that in our population the Regular level predominates and according to its control variables starting with sex in male, Administrative Group and Petit Thouars Headquarters predominate Regular level. With respect to the variable organizational commitment, it is concluded that our population predominates the moderate level and according to their control variables starting with male sex,; Administrative Group and Petit Thouars Headquarters predominate Moderate level of commitment. Regarding the relationship of the dimensions, it was determined that there is a direct and highly significant relationship between the Normative factor of Organizational Commitment with all the factors of the variable Job Satisfaction ( $.189 < \rho < .386$ ;  $p < .05$ ); the Continuity factor of Organizational Commitment with the factors of Job Satisfaction: Remuneration and Job Benefits, Promotion and Training, Job Position ( $.194 < \rho < .213$ ;  $p < .05$ ); while the Affective factor does not present significant relationships with any factor of Job Satisfaction.

Keywords: satisfaction, commitment, workers, Lima

## I. INTRODUCCIÓN

Durante mucho tiempo hemos visto y experimentado los cambios que se han generado dentro de las organizaciones a las cuales hemos pertenecido y otras de las cuales hemos visto en noticias. Estos cambios han sido caracterizados por el nivel estructural del mismo y también por la organización misma. La cada vez más acelerada modernización de la gestión de los recursos tanto humanos como materiales han desarrollado y repercutido sustancialmente en la población trabajadora.

Viéndose diversos ámbitos cambiantes, como la Satisfacción laboral y el Compromiso organizacional. ¿Y qué relación hay entre ellas? Pues mucha, debido a que, bajo conocimiento, mientras más alto sea el nivel de satisfacción laboral, más alto también el compromiso organizacional, la mejora y beneficios que esta trae para la Organización en sí gracias a la valoración del trabajador, creando un ambiente armonioso de ambas partes.

La satisfacción laboral en términos generales es el grado de conformidad del empleado en cuanto a su ambiente y condiciones de trabajo; ya que se encuentra relacionada directamente con la supervisión, relaciones humanas, beneficios laborales, promoción, capacitación, comunicación y puesto de trabajo en sí.

Mientras que el Compromiso Organizacional es el estado psicológico que caracteriza la relación directa entre un trabajador y la organización a la que pertenece. Esto influye en la rotación del personal (componente de continuidad), vínculo emocional con la empresa (componente afectivo) y el compromiso normativo (componente normativo).

Podemos observar entonces que no siempre estas características están correctamente presentes en todas las empresas u organizaciones. La insatisfacción laboral es bastante

común hoy en día, debido a que no se realiza un correcto seguimiento a los trabajadores, se dejan de evaluar las necesidades y carencias del personal que hacen que la productividad empresarial sea óptima. Entonces, el compromiso organizacional baja considerablemente trayendo consigo un déficit general.

Gracias a esta información podemos determinar bajo el presente trabajo que nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional se hace presente en Sokso, cabe resaltar que los resultados que se obtengan serán solo compartidos con el fin de buscar mejoras en la organización y poder tener una mejor productividad.

### **1.1. Descripción y formulación del problema.**

A lo largo de los años se ha podido visualizar que la satisfacción que cada persona desarrolla en su área de trabajo contribuye directamente al crecimiento de la empresa, y con ello a la calidad de sus funciones y servicios ofrecidos, elevando o afectando negativamente los niveles de productividad y calidad; provocando de esta manera una mejor o mala percepción en el cliente final.

Es por eso que es de preocuparse por este tema tan importante y realizar políticas dirigidas a mejorar o implementar, para así contrarrestar la insatisfacción laboral, pudiendo eliminar las fuentes de la misma que conlleva directamente a una baja en el compromiso organizacional y de esta manera aumentar la productividad.

Casi de igual modo el compromiso organizacional se ha desarrollado a lo largo del tiempo de la mano con la satisfacción laboral y puede definirse como el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia.

Con esto se quiere decir que el nivel de compromiso de los trabajadores con las empresas influencia positivamente en el desempeño de sus funciones; permitiendo de esta manera que se incrementen los niveles de productividad y por ende que la rentabilidad de la compañía mejore.

En Sokso actualmente se visualiza una alta rotación del personal administrativo y operativo, viéndose afectados también algunas variaciones en las asistencias y justificaciones de las mismas, además de que no se capacita usualmente a las piezas claves de cada área. los bajos resultados por objetivos que se obtienen como empresa deben ser superados para poder generar más productividad.

Por esta razón es que en Sokso se utilizara dimensiones específicas de los instrumentos a usar que nos permitirán evaluar los niveles comparativos entre estas dos variables. Así mismo se tomarán medidas a futuro en relación a la cultura y políticas de la organización.

En consecuencia y en base a esta investigación se puede deducir que el compromiso es mucho menor al esperado. Y por lo tanto con estos resultados se podrá presentar talleres y programas para mejorar la óptima productividad de Sokso. Tomando todo lo previamente mencionado, se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los niveles de Satisfacción laboral y el Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana?

## **1.2. Antecedentes**

### **1.2.1. Antecedentes Nacionales**

Apestegui (2017) busca determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del



distrito de Pueblo Libre. El tipo de investigación utilizado corresponde al descriptivo correlacional. Se utilizaron la Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall (1979) y la Escala de Compromiso Organizacional Meyer y Allen (1997). Ambos instrumentos fueron validados para el presente estudio y aplicados en una muestra de tipo censal de 250 vendedores. Como resultados se concluyó que existe correlación directa y significativa entre la variable satisfacción laboral y compromiso organizacional ( $r=0.560$ ), es decir, a mayor satisfacción laboral, mayor compromiso organizacional.

En el 2011, Marquina busca determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, indagó ambos constructos y su relación en los empleados de una universidad privada. Esta investigación es de tipo cuantitativa. Se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC (Palma,1999) y la Escala del Grado de Compromiso de los Empleados Universitarios ASD (Grajales,2000) a 121 personas pertenecientes a una población de 300 individuos con condición de empleados. Los resultados revelan que la correlación de Pearson para las variables de estudio de 0.73, el cual es estadísticamente significativa ( $p=0.10$ ) en la población estudiada.

Alarcón y Dennise (2015) buscaron determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2014. Es un estudio de tipo descriptivo-correlacional con diseño no experimental de corte transversal. Los instrumentos utilizados fueron: la Escala de Satisfacción Laboral, elaborada por Materan (2007) y la Escala de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer (1990). La muestra estuvo compuesta por 136 colaboradores contratados. Los resultados obtenidos confirman la hipótesis de que existe una relación positiva y significativa entre el compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral.

Cainicela y Pazos (2016) buscaron identificar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional y la intención de rotación en profesionales de una empresa minera. La presente investigación es correlacional, predictivo, explicativo y transversal. Se utilizaron como instrumentos el Cuestionario de Compromiso Organizacional (OCQ), la Escala General de Satisfacción y el Cuestionario de Intención de Rotación. La muestra estuvo compuesta por 150 profesionales de una población total de 350 trabajadores, utilizándose un muestreo de tipo intencional. Por otro lado, existe una relación altamente significativa entre el componente afectivo del compromiso organizacional y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral ( $r=0,371$ ;  $p < 0,001$ ). Asimismo, existe una relación altamente significativa entre el componente afectivo del compromiso organizacional y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral ( $r=0,394$ ;  $p < 0,001$ ).

### **1.2.2. Antecedentes Internacionales**

Salazar (2018) realizó una investigación con el objetivo de identificar si la variable de satisfacción laboral tiene relación e influencia sobre la variable de compromiso Organizacional en el personal del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el año 2017. El estudio tiene el carácter de cuantitativo, las encuestas se efectuaron a una muestra de 290 colaboradores. Del análisis efectuado se determinó que el nivel de satisfacción laboral es del 70,96%; mientras que el nivel de compromiso organizacional es del 69,91%. Además, se evidencia que existe una relación significativa entre la variable de satisfacción laboral y la variable de compromiso organizacional.

Nieto (2017) busca determinar la relación existente entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, mediante el diagnóstico actual de los colaboradores de la

institución. La presente investigación tuvo un alcance correlacional. Se aplicó dos instrumentos de medición, en el caso de la variable de satisfacción laboral el S20/23 de Meliá y Peiró y la escala de compromiso de Meyer y Allen para medir la variable de compromiso organizacional. Así mismo se manejó como muestra a 126 colaboradores. Los resultados más relevantes fueron que el personal que labora en la institución de 15 años en adelante demuestran tener un nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional mayor a los colaboradores que prestan servicio por menos años, se obtuvo una correlación de  $r= 0,60$ ,  $p> 0.01$ .

Gómez et al. (2013) buscaron determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, variables sociodemográficas de los trabajadores de las organizaciones de Rioverde, S.L.P. Es una investigación descriptiva, correlacional, transversal además de enfocarse a la investigación cuantitativa. Se utilizaron el cuestionario de Meliá & Peiró (1989) y el cuestionario de Meyer et al, (1993). La muestra se integró de 196 trabajadores de las diferentes organizaciones de Rioverde S.L.P. Los resultados obtenidos muestran que, si existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, así como también las variables sociodemográficas influyen en el compromiso organizacional.

Zurita et al. (2014) buscan analizar la relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral. El diseño del estudio ha sido de tipo transaccional correlacional. La novedad del presente artículo reside en la muestra utilizada, 80 trabajadores de los Juzgados de Granada, con lo que se abre camino a un análisis psicológico de la situación actual de dicha organización nunca antes analizado. Lo que los resultados desvelaron, tras realizar los análisis correlacionales, es que se obtuvo una alta correlación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. Además, se

comprobó que no había diferencias significativas entre hombres y mujeres en cuanto a ambas variables estudiadas.

Pérez (2018) busca determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional para mejorar el estilo de vida y calidad de los trabajadores de pequeñas empresas carroceras de la ciudad de Ambato. El tipo de investigación es transaccional correlacional. Los instrumentos que se utilizaron para esta investigación fueron la encuesta de compromiso organizacional de Meyer & Allen (1997) y el cuestionario de satisfacción basado en Marcus Buckingham los cuales fueron aplicados a unos 78 trabajadores de las empresas registradas según la cámara nacional de fabricantes de carrocerías (CANFAC). Los resultados indican que el coeficiente de correlación de Spearman es de  $r = 0,448$  y  $p = 0,005$ . Significa que existe una relación moderada entre las variables analizadas, en conclusión, los trabajadores que están satisfechos con su trabajo generan compromiso con la organización.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar la relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana.

#### **1.3.2. Objetivo específico**

- Validar los instrumentos de satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana
- Describir los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana en función al sexo, grupo ocupacional y sede.

- Describir los niveles de compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana en función al sexo, grupo ocupacional y sede.
- Relacionar las dimensiones de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa privada, en función al sexo, grupo ocupacional y sede.

#### **1.4. Justificación**

Con la presente investigación se busca saber que tan relacionados se encuentran las variables Satisfacción laboral y Compromiso Organizacional; puesto que a mayor satisfacción del trabajador mayor será su compromiso y esto se verá reflejado en la productividad. Entonces, si nos basamos en la importancia de nuestras necesidades y motivaciones, encontraremos que está vinculado con la calidad de vida laboral, debido a que forma parte de una condición de vida favorable o desfavorable para cada persona. Siendo así que las empresas suelen enfrentar problemáticas en cuanto al desempeño, debido a que la calidad de vida laboral del trabajador suele variar y transformarse en el tiempo, afectando el compromiso organizacional y con esto la productividad en general.

Por lo tanto, en Sokso se pudo visualizar cambios en la productividad que no fueron favorables y además se observó una rotación alta en el personal administrativo y operativo, por lo que se busca hallar resultados que permitan el análisis de dichos factores y las medidas que se puedan tomar para mejorarlas.

Este trabajo de investigación contribuirá con la organización aportando información actualizada al departamento de Recursos Humanos sobre la importancia de determinar si efectivamente existe algún tipo de relación entre las variables estudiadas.

Por último, profesionalmente pondrá en manifiesto los conocimientos adquiridos durante la carrera y permitirá sentar las bases para otros estudios que surjan partiendo de la problemática aquí especificada. Siendo que no hay muchos antecedentes que relacionen ambas variables, podrá ser de gran provecho para la comunidad investigadora.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

Existirá una relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana.

### **1.5.2. Hipótesis específica**

- Existirán diferencias significativas entre los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana en función al sexo, grupo ocupacional y sede.
- Existirán diferencias significativas entre los niveles de compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana en función al sexo, grupo ocupacional y sede.
- Existirán diferencias significativas entre las dimensiones de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa privada, en función al sexo, grupo ocupacional y sede.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización (Boada y Topus, 1993)

Así, la satisfacción laboral es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés. En un primer momento la atención se centró en los efectos de la satisfacción laboral sobre variables como la accidentabilidad, el absentismo, el cambio y el abandono de la organización (Aldag y Brief, 1975). Posteriormente los intereses se centraron en la calidad de vida laboral. Así mismo por esta razón la satisfacción laboral se ha configurado con una dimensión valiosa en sí misma para la intervención organizacional.

Brief y Weiss en el 2001 mencionan que la satisfacción es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y a la cognición. Tanto la cognición como lo que influye en los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral. Es como un estado interno que se expresa de forma activa o cognitiva. La satisfacción como actitud es un constructo hipotético que se pone de manifiesto en cada una de estas dos formas.

En el año 2011, Newstrom menciona que la satisfacción laboral se define como un conjunto de sentimientos y creencias que determinan la forma en que el grupo de trabajadores percibe subjetivamente su ambiente laboral, lo cual influye en el cumplimiento de sus funciones y su desempeño. Si un trabajador se caracteriza por tener sentimientos, pensamientos o emociones positivas respecto a determinadas situaciones en su

organización, puede llegar a desarrollar una actitud favorable e incrementar su nivel de satisfacción (Painicela y Pazos, 2016, p. 14)

Seguido en el mismo año otro autor, Henderson señala que la satisfacción laboral está muy influenciada por lo que está pasando en el resto de la vida de las personas, en el sentido de que, si alguien no está satisfecho en otros aspectos de su existencia, afectará la capacidad de encontrar satisfacción en el trabajo y esta insatisfacción afectará también otras áreas de su vida, transformándose en un círculo vicioso de la infelicidad (Frias, 2014, p. 19)

Según Colquitt et al. (2007) la satisfacción laboral se define como un agradable estado emocional que resulta de la evaluación de un trabajo o la experiencia de un trabajo. Representa cómo la persona se siente acerca de su trabajo y lo que piensa acerca de éste. Según el autor, la satisfacción laboral está fuertemente relacionada con la satisfacción en la vida, siendo la satisfacción laboral un fuerte predictor de esta última. En ese contexto, señala que, si queremos sentirnos mejor en la vida, tenemos que encontrar la forma de sentirnos más satisfechos en el trabajo (Frias, 2014, p. 19).

### **2.1.1. Factores de la Satisfacción Laboral**

Se han propuesto diversas facetas de la Satisfacción Laboral. Hoppock (1935, citado por Gimeno, 2004) asocio el término Satisfacción Laboral a la fatiga, Condiciones de Trabajo, supervisión y desarrollo personal.

**Según Hackman y Oldham (1974)** han propuesto las siguientes facetas:

- El reto (los trabajadores prefieren tareas que representen un desafío para su mente, tareas en las que ponga en juego diversas habilidades)
- La identidad de la tarea (la ejecución de una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible)



- La significación de la tarea (grado en que la labor tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas dentro o fuera de la organización)
- La autonomía (grado en el que la labor proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al colaborador en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello)
- Retroalimentación (grado en el cual el desempeño de las labores produce que el colaborador obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación);
- Condiciones favorables de trabajo (los colaboradores se interesan en que su ambiente de trabajo – instalaciones limpias, instrumentos y equipos adecuados, cercanía a su casa - les permita el bienestar personal y les facilite hacer un buen trabajo)
- Satisfacción con los pagos por la labor realizada
- Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos (las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona)

**Según Warr et al. (1979):** Consideran que la satisfacción laboral engloba dos tipos de factores: extrínsecos e intrínsecos.

- La satisfacción laboral extrínseca se centra en aspectos relativos a la organización como remuneraciones, jornada laboral o condiciones físicas del trabajo,
- La satisfacción laboral intrínseca está enfocada en el reconocimiento del trabajo, el grado de responsabilidad y las promociones o líneas de carrera. Esta división se alinea mejor con el trabajo de investigación (Painicela y Pazos, 2016, p. 14).

**Según Zavaleta, M. y Ruiz, A.:** Factores que serán usados en la presente investigación

- **Condiciones de trabajo**

Grado de complacencia relacionada a la disposición de la organización para proveer de instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades diarias en el trabajo.

- **Remuneración y beneficios laborales**

Grado de conformidad respecto al incentivo económico y beneficios laborales que se obtienen por realizar actividades en el trabajo.

- **Supervisión**

Grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario.

- **Relaciones Humanas**

Grado en que se fomenta las buenas relaciones y se establecen vínculos de amistad y confianza entre colaboradores.

- **Promoción y capacitación**

Grado en que se brindan posibilidades al trabajador para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo eficientemente.

- **Comunicación**

Grado en que se transmite información y se mantiene comunicación adecuada entre colaboradores al interior de la organización sobre aspectos relacionados al trabajo.

- **Puesto de trabajo**

Valoración que tiene el trabajador respecto a la labor que realiza diariamente en la organización.

## **2.2. Compromiso Organizacional**

El concepto de “compromiso organizacional” se identifica en las empresas como el vínculo de lealtad o membresía por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita. Compromiso como proceso de identificación y de creencia acerca de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo (Alvarez de Mon et al., 2001).

El compromiso organizacional es el grado en que un individuo se identifica e involucra con una organización (Bline et al. 1991, citado en Belausteguigoitia, 2000), es decir, es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla (Meyer y Allen, 1991). Está compuesto de tres factores propuestos por Meyer y Allen (1991): afectivo, de continuación y normativo; así, la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de pertenecer en la organización (Diaz y Quijada, 2005, p. 17).

### **El Modelo Teórico de Meyer y Allen:**

Es el más aceptado actualmente por los profesionales del área organizacional. Este modelo ha venido evolucionando a partir del año de su presentación, 1984. En ese año propusieron un modelo bidimensional o de dos dimensiones: compromiso afectivo (affective commitment) y compromiso de continuidad (continuance commitment). En 1990 añadieron a este modelo una tercera dimensión: compromiso normativo (normative commitment). (Meyer y Allen, 1991).

El compromiso afectivo consiste en la identificación psicológica del colaborador con la filosofía y valores de la organización. Es un apego emocional positivo. El colaborador muestra actitudes tales como un marcado orgullo de pertenencia hacia la empresa, se emociona al decir que trabaja en dicha institución o habla mucho de ésta con amigos o familiares. Esta identificación se refleja en la solidaridad y aprensión del colaborador con los problemas de su empresa, se preocupa cuando esta va mal y muestra gran contento cuando las cosas salen bien, en otras palabras “se pone la camiseta”. 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 los directivos y gerentes.

El compromiso de continuidad, deriva de los costes que los colaboradores asocian a la decisión de dejar la organización. Se refleja aquí una faceta calculadora -de allí que también se le denomina la dimensión del compromiso calculado-, pues se refiere a las inversiones acumuladas y resultantes de la pertenencia a la organización (gratificaciones, seguros, becas, trato, entre otros), que se dejarían de tener si se deja la organización, a esto se la ha denominado un “alto sacrificio”; pues también se podría llegar a un compromiso de continuidad por las escasas alternativas de trabajo existentes; en ese sentido, es muy probable que un elevado índice de desempleo acarreará un mayor compromiso de continuación (“compromiso por omisión”).

El compromiso normativo. En un inicio estaba basado en la internalización de presiones normativas para actuar de forma acorde a los intereses organizativos, después paso a centrarse en el sentimiento de obligación de permanencia en la organización sin

hacer referencia a presiones sociales sobre la lealtad, pero recientemente, esa obligación ha cambiado aludiendo a la reciprocidad de beneficio (Meyer et al., 2002, citado por Gallardo, 2008, p. 5). En este sentido, según la teoría de la reciprocidad, quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al que se lo dio. La esencia de este tipo de compromiso se enraíza en el sentimiento de obligación de los colaboradores pues hace referencia a la obligación moral (“compromiso moral”) de los empleados a permanecer en la organización. Este compromiso implica un vínculo racional por el que el empleado buscará cumplir con su organización no sólo porque está contratado, sino porque cree que esto es lo correcto. El empleado con alto compromiso normativo se enfocará a cumplir con las metas de la organización, pero también cree tener cierta responsabilidad hacia los demás, que lo lleva a cubrir los requerimientos que se le marcan para evitar la desaprobación social. En el compromiso normativo hay una obligación a ser leal, a diferencia del componente afectivo que expresa un deseo de serlo.

En síntesis, puede decirse que los colaboradores permanecen unidos a la organización porque “quieren” (afectivo), lo necesitan (continuidad) o porque sienten que “deben hacerlo” (normativo). Según Gallardo (2008, p. 6) “son tres dimensiones que tienen diferentes causas y consecuencias, que no tienen que ser vistas como mutuamente excluyentes”.

### **2.3. Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional**

La investigación más reciente es la realizada por Nieto (2004) donde buscaba determinar el tipo de relación que tienen la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una empresa privada; ya que considera que investigar esta relación es importante para detectar y “mejorar aspectos dentro de la empresa tales como la

productividad, la calidad de vida del empleado y un adecuado nivel de rotación de personal” (Díaz y Quijada, 2005, p. 27).

Además de que los directivos de la empresa podrán conocer los efectos que provocan las normas, las políticas, los procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal, para lo que utilizaron como instrumento dos escalas tipo Likert, una de Satisfacción Laboral diseñado por Galicia (2000, citado en Nieto, 2004), el cual mide cuatro áreas: 1. Evaluación institucional del personal; 2. Comunicación; 3. Desarrollo, capacitación y actualización personal; 4. Salud y condiciones laborales. Tiene 0.95 como alpha de confiabilidad. Mientras que para el Compromiso Organizacional se utilizó el instrumento adaptado por Arias (1998) del instrumento de compromiso elaborado por Meyer y Allen (1991) el cual se compone de tres factores: Compromiso Afectivo, de Continuación y Normativo, que tienen un alpha de 0.81, 0.48 y 0.82, respectivamente; y el instrumento realizado por Eisenberger et al. (1986, citado en Nieto, 2004), el cual mide el apoyo organizacional percibido y su nivel de confiabilidad está en proceso de determinarse. Sus resultados muestran una correlación positiva entre los subfactores de la satisfacción con los subfactores del compromiso organizacional con una correlación alta, pero las dos variables en su conjunto presentan una correlación de baja a moderada de 0.33 con un nivel de significancia de 0.027, por lo que su hipótesis alternativa de “Existe relación estadísticamente significativa al 0.05 entre compromiso organizacional y satisfacción laboral” la acepta con reservas dados sus resultados (Díaz y Quijada, 2005, p. 28).

### **III. MÉTODO**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

La presente investigación es de diseño no experimental ya que Kerlinger, Fred N. (2004), afirma que “la investigación no experimental es una indagación empírica y sistemática en la cual el científico no tiene un control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables”. Enfoque Cuantitativo y de tipo transversal, con alcance correlacional. (Hernández – Sampieri y Mendoza, 2018).

#### **3.2. Ámbito temporal y espacial**

La presente investigación se desarrolló en las instalaciones de las diferentes 3 sedes de Sokso catálogos, ubicados en Lince, Carapongo y La Victoria. Entre los meses de agosto del 2020 a febrero del 2021.

#### **3.3. Variables**

##### **3.3.1. Variable De Estudio**

##### **Compromiso organizacional:**

Meyer y Allen (1991) definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización. Asimismo, estos autores señalan que el compromiso organizacional es un constructor de concepto multidimensional que comprende tres tipos de compromiso organizacional: el afectivo, el de continuidad y el normativo. Esta aproximación tridimensional es la que mayor investigación y soporte ha

generado durante las últimas décadas, siendo la teoría más estudiada por muchos otros autores (Montoya, 2014).

### **Satisfacción laboral:**

La satisfacción laboral, según García (2010), ha sido conceptualizada de múltiples maneras en dependencia de los presupuestos teóricos manejados por los diferentes autores. Estas diferencias teóricas, evidencian que la satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables; las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace este entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental.

### **3.3.2. Variable de Control o Comparación**

- Grupos Ocupacionales: Operativo, Administrativo y Practicante.
- Sexo: Masculino y Femenino
- Sede: Lince, Huachipa y La Victoria

## **3.4. Población y muestra**

### **3.4.1. Población**

La población está compuesta por todos los colaboradores (150) de todas las áreas de una empresa privada que se encuentran divididas en 3 sedes distribuidas en los distritos de Lince (70), La Victoria (30) y Huachipa (50) de Lima metropolitana



### **3.4.2. Muestra**

La presente investigación usará un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando a toda la población como muestra para la evaluación de las variables por ser un número reducido y por tener acceso a las áreas en sedes que componen dicha población.

## **3.5. Instrumentos**

### **3.5.1. Escala de compromiso organizacional**

Se utilizó la Escala de Compromiso organizacional elaborada en Estados Unidos por Meyer y Allen (1997) y traducida al español por Arciniega y González (2006) para medir y conocer el Compromiso Organizacional que presentan los individuos con su organización. Se administra de manera individual o colectiva, aproximadamente en 15 min, a personas de 17 años a más.

La Escala de compromiso organizacional consta de 18 ítems, los cuales están divididos en tres sub escalas, sub escala de compromiso afectivo, sub escala de compromiso de continuidad y la sub escala de compromiso normativo. Los ítems del cuestionario responden a una escala tipo Likert, con 6 opciones donde: (0) *Nunca*, (1) *Rara Vez*, (2) *A veces*, (3) *Regularmente*, (4) *Casi siempre* y (5) *Siempre*. A mayor puntuación, mayor percepción de ese factor. Compuesta por 3 dimensiones (18 ítems.): Afectivo (ítems 1, 3, 7, 10, 11, 12, 15), Continuidad (ítems 4, 8, 13, 16,17) y Normativo (ítems 2, 5, 6, 9, 14,18)

### **Validez**

A nivel internacional, Betanzos y Andrade (2006) en México realizaron la validación de la escala de compromiso organizacional utilizando la versión de la escala de

18 ítems, este estudio se realizó con 233 trabajadores de una empresa pública (53%) y privada (47%). Para la validez de constructo se aplicó un análisis factorial de componentes principales y rotación varimax, en el cual se obtuvieron resultados significativos. Luego, se procedió a realizar el análisis de consistencia interna según Cronbach, en el cual los resultados obtenidos fueron de ,81 para la dimensión de compromiso afectivo ,48 para la dimensión de compromiso de continuidad y ,82 para la dimensión de compromiso normativo.

En el Perú, Maylle, C. en el año 2019 realizó la validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de una cadena de restaurantes, compuesta por una población de 347. En el cual el análisis de confiabilidad donde se obtuvo un alfa de Cronbach de ,88 que nos indica que la escala presenta una alta confiabilidad. Después se realizó el análisis de constructo para determinar la correlación entre cada ítem y el puntaje total obtenido. Para este análisis se utilizó la correlación de Pearson. En el cual, el puntaje total obtenido es moderada a excepción de los ítems 16,17 y 18 cuyo índice de correlación es mayor a ,650 presentando una alta correlación con respecto al puntaje total.

### **3.5.2. Escala de satisfacción laboral**

Se utilizará la Escala de satisfacción laboral SL-ARG, elaborado por Alex Sívori Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores en Chimbote – Perú, para medir el nivel de Satisfacción laboral Global y específico según sus Factores: Condiciones de trabajo, Remuneración y beneficios laborales, Supervisión, Relaciones humanas, Promoción y capacitación, Comunicación y Puesto de Trabajo. Se administra de forma individual o

colectiva aproximadamente en 20 minutos. Escala tipo Likert de 5 niveles “*Totalmente en desacuerdo*” (1 punto) hasta un “*Totalmente de acuerdo*” (5 puntos)

Está compuesto por 7 factores: Condiciones de trabajo (ítems 1, 8, 15, 22, 29, 36, 41), Factor II: Remuneración y beneficios laborales (ítems 2, 9, 16, 23, 30, 42), Factor III: Supervisión (ítems 3, 10, 17, 24, 31, 37), Factor IV: Relaciones Humanas (ítems 4, 11, 18, 25, 32, 38), Factor V: Promoción y capacitación (ítems 5, 12, 19, 26, 33, 39, 43), Factor VI: Comunicación (ítems 6, 13, 20, 27, 34, 40) y Factor VII: Puesto de trabajo (ítems 7, 14, 21, 28, 35).

### **Validez**

El instrumento fue validado por Zavaleta, M. y Ruiz, A. en el cual se realizó para empezar una validez por criterio de jueces, consultándole a 6 profesionales expertos, los cuales realizaron la revisión e hicieron los cambios y ajustes necesarios, Esta validación permitió la selección de 44 ítems distribuidos en siete factores. Posterior se realizó la validez de Constructo, a través del análisis ítem-test el cual se obtuvieron  $r=0,377$  y  $0.754$  todos altamente significativos. Seguido del análisis de consistencia interna utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo un índice general de  $0,878$  y las escalas: Condiciones de Trabajo ( $0.881$ ) Remuneraciones y beneficios laborales ( $0.692$ ) Supervisión ( $0.906$ ) Relaciones humanas ( $0.876$ ) Promoción y capacitación ( $0.826$ ) Comunicación ( $0.689$ ) Puesto de trabajo ( $0.799$ )

### **3.6. Procedimientos**

Se realizó la propuesta en SOKSO para poder realizar la investigación con todos los colaboradores para que sean parte de la muestra para mi Proyecto de tesis, a lo cual

Gerencia tendría que acceder, presentando así mis objetivos en una reunión con las jefaturas de cada área de las tres sedes, indicando así que realizaría un diagnóstico general, identificaría resultados por áreas y sedes e identificaría los aspectos positivos y de mejora en relación a la satisfacción laboral y compromiso.

Se coordinó luego de ello los comunicados con el horario de visita a cada sede o el apoyo de las jefaturas para la aplicación de mis instrumentos. Y cuando ya estuvieron las evaluaciones concluidas se procedió a completar la data para realizar los estadísticos correspondientes.

### **3.7. Análisis de datos**

Los datos recolectados fueron analizados a través del programa SPSS versión 23.0. Iniciando con la distribución de la muestra. Luego, se realizó la validez de los instrumentos, aplicando la validez por ítem/test, ítem/dimensión, dimensión/test y los baremos. Posterior a ello, se realizó los análisis de confiabilidad y la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov para conocer el tipo de distribución de las variables. Luego se realizaron los análisis para hallar las diferencias significativas según Grupos Ocupacionales, Sexo y Sede. Finalmente, se aplicó la prueba correlacional para hallar la correlación entre las variables de Satisfacción laboral y Compromiso Organizacional.

## IV. Resultados

### 4.1. Determinación de la normalidad de los datos

Se utilizó el estadístico de bondad de ajuste Kolmogorov – Smirnov (K – S) para analizar la normalidad de los datos, los cuales revelan que los puntajes del componente Remuneración y Beneficios laborales de la escala de Satisfacción Laboral y, la Escala general de Compromiso Organizacional tienen una distribución Normal ( $p > .05$ ), mientras que la Escala general de Satisfacción Laboral y el resto de sus componentes, así como los componentes de la escala de Compromiso Organizacional poseen una distribución No Normal ( $p < .05$ ). Considerando lo obtenido, se resuelve emplear estadística Paramétrica y No paramétrica para el análisis inferencial.

**Tabla 1**

*Prueba de bondad de ajuste Kolmogorov - Smirnov aplicado a las escalas de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional*

Escalas	Kolmogórov-Smirnov	
	Estadístico	<i>p</i>
Satisfacción Laboral	.930	.005
Condiciones de Trabajo	.103	.001
Remuneración y Beneficios Laborales	.075	.058
Supervisión	.136	.000
Relaciones Humanas	.147	.000
Promoción y Capacitación	.111	.000
Comunicación	.147	.000
Puesto de Trabajo	.144	.000
Compromiso Organizacional	.074	.064
Afectivo (Deseo)	.096	.003

Continuidad (Necesidad)	.079	.035
Normativo (Deber)	.099	.002

#### 4.2. Relación de las variables estudiadas

Para determinar la relación entre las variables de estudio se aplicó la prueba de coeficiente de correlación de Spearman. Se puede apreciar en la Tabla 2 que existe una correlación débil entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional ( $r=.232$ ).

**Tabla 2**

*Coefficiente de correlación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional*

Rho de Spearman		Satisfacción Laboral	
		<i>r</i>	
	Compromiso	<i>r</i>	,232
	Organizacional	<i>p</i>	.006

#### 4.3. Análisis de Propiedades psicométricas de los instrumentos de medición

- **Satisfacción laboral**

##### **Fiabilidad**

La Tabla 3 revela los resultados del análisis de Confiabilidad realizado a la Escala de Satisfacción Laboral (SL- ARG). Se empleó para ello el método de Consistencia Interna con el Alfa de Cronbach. Se encontró que la Escala General tiene una Alta confiabilidad (Alfa = .943), mientras que sus componentes reúnen, también, valores satisfactorios (Alfa>.07). Se puede asumir que el instrumento es Confiable.

**Tabla 3**

*Confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral*

Componente	Alfa de Cronbach	Categoría
Escala General	0.943	Alta fiabilidad
Condiciones de Trabajo	0.789	Fiabilidad aceptable
Remuneración y Beneficios	0.769	Fiabilidad aceptable
Laborales		
Supervisión	0.832	Buena fiabilidad
Relaciones Humanas	0.803	Buena fiabilidad
Promoción y capacitación	0.806	Buena fiabilidad
Comunicación	0.704	Fiabilidad aceptable
Puesto de trabajo	0.724	Fiabilidad aceptable

- **Validez**

Al realizar el análisis de Validez de Escala de la Variable Satisfacción Laboral, se empleó para ello en Método de Validez de Constructo; donde se observa que todos los ítems son significativos en la población evaluada y miden lo que el autor plantea que debe medir.

**Tabla 4**

*Validez de la Escala de Satisfacción Laboral*

Ítem	Factor						Comunalidades
	1	2	3	4	5	6	
10	.801						.795
11	.624						.651
31	.599						.616
24	.582						.480
12	.541						.531
5	.530						.478
20	.511						.463
6	.503						.470
34	.494						.572
43	.460						.578
33	.458						.435
3	.402						.402

30	.340		.240
19	.315		.241
40		.671	.599
35		.647	.540
39		.618	.458
27		.492	.427
9		.428	.411
16		.427	.480
28		.405	.428
26		.378	.238
8		.648	.626
15		.627	.551
29		.588	.399
1		.579	.389
22		.545	.324
36		.480	.534
41		.442	.254
18		.664	.541
32		.643	.521
25		.591	.424
4		.488	.554
13		.478	.333
23		.350	.320
14		.579	.510
7		.470	.470
21		.455	.587
42		.432	.454
2		.419	.463
38		.646	.651
37		.593	.652
17		.477	.541
$p = .000$			

- **Compromiso Organizacional**

### **Fiabilidad**

La Tabla 5 revela los resultados del análisis de Confiabilidad realizado al Cuestionario de Compromiso Organizacional. Se empleó para ello el método de Consistencia Interna. Se



encontró que la Escala General tiene una Alta confiabilidad (Alfa = .905), mientras que sus componentes reúnen, también, valores satisfactorios (Alfa > .07), excepto el componente Continuidad que se encuentra en el margen de aceptable (Alfa < .07). Se puede asumir que el instrumento es Confiable.

**Tabla 5**

*Confiabilidad del Cuestionario de Compromiso Organizacional*

Componente	Alfa de Cronbach	Categoría
Escala General	0.905	Alta fiabilidad
Afectivo: Deseo	0.830	Buena Fiabilidad
Normativo: Deber	0.753	Fiabilidad aceptable
Continuidad: Necesidad	0.657	Fiabilidad marginal

La Tabla 6 reúne los datos recopilados del análisis de la Validez del Cuestionario de Compromiso Organizacional. Se empleó para ello en Método de Validez de Constructo; en el cual los ítems miden lo que el autor plantea que deben medir. Y son altamente significativos.

**Tabla 6**

*Validez del Cuestionario de Compromiso Organizacional*

Ítem	Factor			Comunalidades
	1	2	3	
10	.774			.391
3	.760			.427
11	.718			.596
14	.717			.646
15	.698			.396

12	.691		.687
7	.679		.630
2	.575		.715
18	.503		.442
13		.863	.672
8		.811	.619
4		.781	.570
6			.763
5			.607
17			.530
16			.517
1			.468
9			.468

---

$p = .000$

---

#### 4.4. Descripción de las variables de estudios por frecuencias y porcentajes según variables de control

- **Satisfacción Laboral**

Al realizar la distribución de los niveles de Satisfacción Laboral, la Tabla 7 nos muestra que predomina el nivel Regular (n= 65; 47.4%).

#### **Tabla 7**

##### *Niveles de Satisfacción Laboral*

Nivel	Satisfacción Laboral	
	Número	Porcentaje
Alta satisfacción	5	3.6%

Parcial satisfacción	25	18.2%
Regular	65	47.4%
Parcial insatisfacción	32	23.4%
Alta insatisfacción	10	7.3%
Total	137	100%

En la distribución de Satisfacción Laboral según sexo, se puede apreciar que el nivel predominante es regular en sexo femenino (n=27; 19,7%), asimismo, en los varones también predomina este nivel (n=38; 27,7%) (ver Tabla 8).

**Tabla 8**

*Distribución de la Satisfacción Laboral según sexo*

Niveles de Satisfacción Laboral		Sexo	
		Femenino	Masculino
Alta Insatisfacción Laboral	Fr	5	5
	%	3.6%	3.6%
Parcial Insatisfacción Laboral	Fr	18	14
	%	13.1%	10.2%
Regular	Fr	27	38
	%	19.7%	27.7%
Parcial Satisfacción Laboral	Fr	13	12
	%	9.5%	8.8%
Alta Satisfacción Laboral	Fr	2	3
	%	1.5%	2.2%

Total	Fr	65	72
	%	47.4%	52.6%

En la distribución de Satisfacción Laboral según Grupo ocupacional, se puede apreciar que el nivel predominante es regular en el grupo Operativo (n=29; 21,2%), asimismo, en el Grupo Administrativo también predomina este nivel (n=35; 25,5%); (ver Tabla 10).

**Tabla 9**

*Distribución de la Satisfacción Laboral según Grupo Ocupacional*

Niveles de Satisfacción Laboral		Grupo Ocupacional		
		Operativo	Administrativo	Practicante
Alta Insatisfacción Laboral	Fr	4	6	0
	%	2.9%	4.4%	0.0%
Parcial Insatisfacción Laboral	Fr	10	20	2
	%	7.3%	14.6%	1.5%
Regular Satisfacción Laboral	Fr	29	35	1
	%	21.2%	25.5%	.7%
Alta Satisfacción Laboral	Fr	3	2	0
	%	2.2%	1.5%	0.0%
Total	Fr	56	76	5
	%	40.9%	55.5%	3.6%

En la distribución de Satisfacción Laboral según Sede, se puede apreciar que el nivel predominante es regular en la sede Iquitos (n=14; 10,2%), asimismo, en la Sede Petit Thouars (n=32; 23,4%) y la sede Carapongo (n=19; 13,9%). (ver Tabla 11).

**Tabla 10**

*Distribución de la Satisfacción Laboral según Sede*

Niveles de Satisfacción Laboral		Sede		
		Iquitos	Petit Thouars	Carapongo
Alta Insatisfacción Laboral	Fr	3	6	1
	%	2.2%	4.4%	.7%
Parcial Insatisfacción Laboral	Fr	4	22	6
	%	2.9%	16.1%	4.4%
Regular	Fr	14	32	19
	%	10.2%	23.4%	13.9%
Parcial Satisfacción Laboral	Fr	2	10	13
	%	1.5%	7.3%	9.5%
Alta Satisfacción Laboral	Fr	1	2	2
	%	.7%	1.5%	1.5%
Total	Fr	24	72	41
	%	17.5%	52.6%	29.9%

- **Compromiso Organizacional**

Al realizar la distribución de los niveles de Compromiso Organizacional, la Tabla 12 nos muestra que predomina el nivel Moderado (n= 92; 67.2%).

**Tabla 11***Niveles de Compromiso Organizacional*

Nivel	Compromiso organizacional	
	Número	Porcentaje
Buen compromiso	9	6.6%
Moderado compromiso	92	67.2%
Alto compromiso	36	26.3%
Total	137	100%

En la distribución de Compromiso Organizacional según sexo, se puede apreciar que el nivel predominante es moderado compromiso en sexo femenino (n=41; 29,9%), asimismo, en los varones también predomina este nivel (n=51; 37,2%) (ver Tabla 13).

**Tabla 12***Distribución de la Compromiso Organizacional según sexo*

Nivel		Sexo	
		Femenino	Masculino
Buen compromiso	Fr	17	19
	%	12.4%	13.9%
Moderado compromiso	Fr	41	51
	%	29.9%	37.2%
Alto compromiso	Fr	7	2
	%	5.1%	1.5%
Total	Fr	65	72
	%	47.4%	52.6%

En la distribución de Compromiso Organizacional según Grupo ocupacional, se puede apreciar que el nivel predominante es moderado compromiso en el grupo Operativo (n=40; 29,2%), asimismo, en el Grupo Administrativo también predomina este nivel (n=47; 34,2%); (ver Tabla 15).

**Tabla 13**

*Distribución de la Compromiso Organizacional según Grupo Ocupacional*

Nivel		Grupo Ocupacional		
		Operativo	Administrativo	Practicante
Buen	Fr	14	22	0
compromiso	%	10.2%	16.1%	0.0%
Moderado	Fr	40	47	5
compromiso	%	29.2%	34.3%	3.6%
Alto	Fr	2	7	0
compromiso	%	1.5%	5.1%	0.0%
Total	Fr	56	76	5
	%	40.9%	55.5%	3.6%

En la distribución de Compromiso Organizacional según Sede, se puede apreciar que el nivel predominante es compromiso moderado en la sede Iquitos (n=17; 12,4%), asimismo, en la Sede Petit Thouars (n=49; 35,8%) y la sede Carapongo (n=26; 19,0%). (ver Tabla 16).

**Tabla 14**

*Distribución de la Compromiso Organizacional según Sede*

Nivel		Sede		
		Iquitos	Petit Thouars	Carapongo
Buen	Fr	7	17	12

compromiso	%	5.1%	12.4%	8.8%
Moderado	Fr	17	49	26
compromiso	%	12.4%	35.8%	19.0%
Alto	Fr	0	6	3
compromiso	%	0.0%	4.4%	2.2%
Total	Fr	24	72	41
	%	17.5%	52.6%	29.9%

#### 4.5 Relación entre los factores de las variables

La Tabla 17 resume los resultados obtenidos de las pruebas de correlación. Se halló que existe una relación directa, de baja magnitud y altamente significativa ( $\rho=.230$ ;  $p<.05$ ). Lo que sugiere una influencia directamente proporcional y estadísticamente generalizable a toda la muestra. Los componentes de ambos instrumentos presentan correlaciones directas, de baja magnitud y significativas ( $.130 < \rho < .386$ ;  $p<.05$ ); correlaciones directas, de baja magnitud y no significativas ( $.010 < \rho < .185$ ;  $p>.05$ ); y correlaciones inversas, de baja magnitud y no significativas ( $-.097 < \rho < -.010$ ;  $p>.05$ ).

**Tabla 15**

*Tabla de Correlaciones Rho de Spearman y Pearson entre las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional*

Satisfacción Laboral	Compromiso Organizacional								
	Escala Total			Afectivo (Deseo)		Normativo (Deber)		Continuidad (Necesidad)	
	$\rho$	$r$ Pearson	$p$	$\rho$	$p$	$\rho$	$p$	$\rho$	$p$
Escala Total	.230		.007	-.101	.240	.354	.000	.168	.049



Condiciones de Trabajo	.079	.360	-.009	.918	.184	.031	.061	.476
Remuneración y Beneficios Laborales	.241	.004	-.130	.128	.368	.000	.213	.012
Supervisión	.136	.112	-.096	.264	.224	.008	.112	.192
Relaciones Humanas	.148	.082	.010	.912	.233	.006	.052	.543
Promoción y Capacitación	.239	.005	-.136	.111	.348	.000	.196	.021
Comunicación	.122	.154	-.081	.347	.213	.012	.053	.539
Puesto de Trabajo	.264	.002	-.085	.320	.386	.000	.194	.023

La Tabla 18 muestra los índices de correlación obtenidos al segmentar la muestra en grupos de acuerdo a las variables de control. Se pudo hallar una relación directa, moderada y altamente significativa ( $r=.404$ ;  $p<.01$ ) entre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en el grupo de sexo Femenino. También se hallaron relaciones directas y significativas en las sedes Iquitos ( $r=.449$ ,  $p<.05$ ) y Petit Thouars ( $r=.252$ ;  $p<.05$ ) y en el grupo ocupacional Administrativo ( $r=.236$ ;  $p<.05$ ). Además, se encontraron relaciones directas e inversas y no significativas ( $-.867 < rho < .867$ ;  $p>.05$ ) en otros grupos humanos.

**Tabla 16**

*Tabla de Correlaciones entre las variables Satisfacción Laboral y Compromiso*

*Organizacional según variables de control*

	Satisfacción Laboral	Compromiso Organizacional	
		Estadístico	<i>p</i>
Sexo			
Masculino		.080	.506
Femenino		.404	.001

Sede		
Iquitos	.449	.028
Petit Thouars	.252	.033
Carapongo	.119	.453
Grupo Ocupacional		
Operativo	.220	.104
Administrativo	.236	.039
Practicante	.112	.858

#### 4.6. Determinación de las diferencias significativas

En la Tabla 19 se muestra el resultado de las pruebas de hipótesis; se encontró un grado de significancia de  $p=.392$ , por lo que se conserva la Hipótesis Nula ( $H_0; p>.05$ ), lo cual nos lleva a afirmar que no existen diferencias estadísticamente significativas. Esto quiere decir que los participantes de sexo masculino y femenino presentan niveles semejantes de Satisfacción Laboral.

#### Tabla 17

*Prueba de contraste para muestras independientes U de Mann Withney para buscar diferencias significativas en las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral en función del sexo de los participantes*

Variable	Grupos	Rango Promedio	U	$p$
Satisfacción Laboral	Masculino	71,76	2141.500	.392
	Femenino	65,95		

La Tabla 20 reúne los resultados del análisis de prueba de hipótesis aplicado de acuerdo a los grupos de control multivariados. Los índices obtenidos se encuentran entre  $.002 < p < .539$ , por lo que, por una parte, se conserva la Hipótesis Nula ( $H_0; p>.05$ ), la cual sugiere la existencia de diferencias estadísticamente no significativas según el Grupo

Organizacional. Esto nos demuestra que los niveles de Satisfacción Laboral son semejantes entre los grupos de Operarios, Administrativos y Practicantes. Sin embargo, respecto a la sede la prueba estadística nos conduce a rechazar la Hipótesis Nula ( $H_0$ ;  $p < .01$ ) y aceptar la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ), lo cual sugiere la existencia de diferencias estadísticamente significativas en los grupos, lo que significa que los niveles de Satisfacción Laboral presentan grandes diferencias entre los trabajadores de las sedes Iquitos, Petit Thouars y Carapongo.

**Tabla 18**

*Prueba de contraste Kruskal-Wallis para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Satisfacción Laboral según las variables de control*

Variables de Control	H	<i>p</i>
Sede	10.723	.005
Grupo ocupacional	1.238	.538

La Tabla 21 muestra un índice de  $p = .116$ , con lo cual se conserva la Hipótesis Nula ( $H_0$ ;  $p > .05$ ), lo que nos sugiere la existencia de diferencias estadísticamente no significativas. Esto indica que los trabajadores de sexo Masculino y Femenino tienen un nivel de Compromiso Organizacional semejante.

**Tabla 19**

*Prueba de contraste para muestras independientes T Student para buscar diferencias significativas en las variables Compromiso Organizacional en función del sexo de los participantes*

Variable	Media por Sexo		T	p
	Masculino	Femenino		
Compromiso Organizacional	40.58	42.71	1.582	.116

Finalmente, la prueba de hipótesis aplicada a los grupos de control (Tabla 22) para hallar diferencias estadísticamente significativas arrojó un índice  $.220 < p < .730$ ; lo que nos lleva a conservar la Hipótesis Nula ( $H_0; p > .05$ ). Esto nos indica que el nivel de Compromiso Organizacional es semejante entre los trabajadores que pertenecen a los grupos divididos según Sede y Grupo Organizacional.

### **Tabla 20**

*Prueba de Análisis de Varianza de un Factor (ANOVA) para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Compromiso Organizacional según las variables de control*

Variabes de Control	F	p
Sede	.188	.829
Grupo ocupacional	.269	.765

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación analizó la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de Lima Metropolitana. La cual fue no experimental cuantitativa y correlacional. Empezando con el objetivo general se determinó que existe una correlación débil entre satisfacción laboral y compromiso organizacional ( $r=.232$  y  $p=.006$ ) lo cual coincide con Cainicela y Pazos (2016) quien en una población de trabajadores de una empresa minera presentaron una relación baja y altamente significativa.

Con respecto al objetivo específico 1, se analizó las estimaciones psicométricas de los instrumentos de medición. Iniciando con el cuestionario de Satisfacción Laboral se halló un índice de consistencia interna alfa de Cronbach = .943, mientras que sus componentes reúnen, también, valores satisfactorios (Alfa > .07). Luego al realizar la prueba de validez, se obtuvo que los ítems miden la variable, con valores satisfactorios tal como lo halló Díaz y Quijada, 2005.

En el cuestionario de Compromiso organizacional el alfa de Cronbach fue 0.905, y sus componentes presentaron valores satisfactorios (Alfa > .07), excepto el componente Continuidad que se encuentra en el margen de aceptable (Alfa < .07). Se puede asumir que el instrumento es Confiable y en la prueba de validez lo cual coincide con Nieto (2004) quien determinó valores de confiabilidad superiores a .81.

Continuando con el análisis descriptivo de las variables estudiadas, se observa que en Satisfacción Laboral predomina el nivel Regular ( $n= 65$ ; 47.4%), según las variables de control, iniciando con sexo predominó el nivel regular en sexo femenino ( $n=27$ ; 19,7%),

asimismo, en los varones también predomina este nivel (n=38; 27,7%), continuando con edad el nivel predominante es regular de 18 a 25 años (n=22; 16,1%), asimismo, de 26 a 35 años también predomina este nivel (n=35; 25,5%); mientras que de 36 años a más predomina el nivel Parcial satisfacción laboral (n=13; 9,5%) según grupo ocupacional predomina el nivel regular en grupo Operativo (n=29; 21,2%), y administrativo (n=35; 25,5%), finalmente según Sede también predomina el nivel regular en la sede Iquitos (n=14; 10,2%), asimismo, en la Sede Petit Thouars (n=32; 23,4%) y la sede Carapongo (n=19; 13,9%). lo cual nos muestra que no existen diferencias descriptivas en la población, ello podría explicarse con Newstrom (2011) quien menciona que la satisfacción laboral está influenciada principalmente por los sentimientos, emociones positivas y pensamientos. Siendo ellas las que determinan el desarrollo de una actitud favorable ante el trabajo.

Con respecto a la variable Compromiso Organizacional podemos observar que predomino el nivel Moderado (n= 92; 67.2%), según las variables de control, iniciando por sexo se aprecia que el nivel predominante es moderado compromiso en sexo femenino (n=41; 29,9%), asimismo, en los varones también predomina este nivel (n=51; 37,2%), según edad predomino el nivel moderado compromiso de 18 a 25 años (n=33;24.1%), asimismo, de 26 a 35 años también predomina este nivel (n=43; 31,4%) y de 36 años a más (n=16; 11,7%), según Grupo Ocupacional se puede apreciar que el nivel predominante es moderado compromiso en el grupo Operativo (n=40; 29,2%), asimismo, en el Grupo Administrativo también predomina este nivel (n=47; 34,2%), finalmente según Sede predominó el nivel moderado en la sede Iquitos (n=17; 12,4%), asimismo, en la Sede Petit Thouars (n=49; 35,8%) y la sede Carapongo (n=26; 19,0%).

Se observa que en la predominancia es del nivel moderado en las variables de control, lo cual considerando lo que menciona Gallardo (2008) que el compromiso Organizacional se mide por lo que “quieren” (afectivo), lo que necesitan (continuidad) o por lo que sienten que “deben hacerlo” (normativo), esto pudo verse afectado por la coyuntura actual en la cual muchas de los trabajadores realizan trabajo remoto y otros factores.

Por otra parte, al determinar la relación entre los factores de las variables se determinó que existe relación directa y altamente significativa entre el factor Normativo de Compromiso Organizacional con todos los factores de la variable Satisfacción laboral ( $.189 < \rho < .386$ ;  $p < .05$ ); el factor Continuidad de Compromiso Organizacional con los factores de Satisfacción laboral: Remuneración y Beneficios Laborales, Promoción y Capacitación, Puesto de Trabajo ( $.194 < \rho < .213$ ;  $p < .05$ ); mientras que el Factor afectivo no presenta relaciones significativas con ningún factor de Satisfacción laboral. Ello puede estar relacionado a que este factor mide la identificación del trabajador con la organización y ello se visto afectado, ya que muchos cambiaron de trabajo y el desarrollar este alto compromiso afectivo se da bajo una constante estimulación y capacitaciones para poder desarrollar ese apego emocional afectivo con la organización.

Así mismo, continuando con el análisis para determinar las diferencias estadísticamente significativas, iniciando con Satisfacción Laboral se planteó la hipótesis que, si existen diferencias según Sexo, Grupo Operativo y Sede, en lo cual se estableció que, según Sexo, se rechaza la hipótesis ( $p = .392$ ) lo cual puede deberse a que el género lo determina alguna diferencia entre los niveles de satisfacción, es indistinto; Según Sede, se

confirma la hipótesis ( $p = .003$ ) y según Grupo Ocupacional, se rechaza la hipótesis ( $p = .538$ )

Continuando con Compromiso organizacional se planteó la hipótesis que, si existen diferencias según Sexo, Edad, Grupo Operativo y Sede, en lo cual se estableció que, según Sexo, se rechaza la hipótesis ( $p = .116$ ); según edad, se rechaza la hipótesis ( $p = .829$ ). Según Sede, se rechaza la hipótesis ( $p = .221$ ) y según Grupo Ocupacional, se rechaza la hipótesis ( $p = .765$ ) lo cual puede deberse a que la variable está relacionada a factores intrínsecos y personales, mas no a variables externa. Como lo menciona Blin (1991) que la característica entre la persona y compromiso organizacional está asociado al estado psicológico y la naturaleza de la misma.



## VI. Conclusiones

- Las variables satisfacción laboral y el compromiso organizacional presentan una correlación débil.
- Las propiedades psicométricas de los instrumentos satisfacción laboral y el compromiso organizacional presentan confiabilidad y validez de constructo.
- Con respecto a la variable satisfacción laboral se concluye que en nuestra población predomina el nivel Regular (47.4%) y según sus variables de control iniciando con sexo en masculino (27,7%); Grupo Administrativo (25,5%) y a Sede Petit Thouars (23,4%) predominan Nivel Regular.
- Con respecto a la variable compromiso organizacional se concluye que, nuestra población predomina el nivel moderado (67.2%) y según sus variables de control iniciando con sexo en masculino (37,2%); Grupo Administrativo (34.3%) y a Sede Petit Thouars (35.8%) predominan Nivel Moderado compromiso.
- Se determinó que existe relación directa y altamente significativa entre el factor Normativo de Compromiso Organizacional con todos los factores de la variable Satisfacción laboral ( $.189 < \rho < .386$ ;  $p < .05$ ); el factor Continuidad de Compromiso Organizacional con los factores de Satisfacción laboral: Remuneración y Beneficios Laborales, Promoción y Capacitación, Puesto de Trabajo ( $.194 < \rho < .213$ ;  $p < .05$ ); mientras que el Factor afectivo no presenta relaciones significativas con ningún factor de Satisfacción laboral.

## **VII. Recomendaciones**

- Realizar una investigación entre satisfacción laboral y otras variables que interfieran con el desarrollo de las habilidades de los trabajadores en las empresas.
- Aplicar las variables en otros rubros laborales para realizar contraste de información.
- Considerar la aplicación de la muestra en una población mayor para realizar un contraste adecuado.

## VIII. Referencias

- Álvarez de Mon, S., Cardona, P., Chinchilla, M., Miller, P., Pérez, J., Pin, J., Poelmans, S., Rodríguez, C., Rodríguez, J., Torres, M. (2001). *Paradigmas del Liderazgo*. McGraw-Hill.
- Arciniega, L. y Gonzales, L. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment? *Revista de Psicología Social*, 21(1), 35-50.
- Apestequí, J. (2107). Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, Lima-Perú 2017. [Tesis De Grado, Universidad César Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11239/Apestequi\\_PJB.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11239/Apestequi_PJB.pdf?sequence=4&isAllowed=y).
- Betanzos, N., Andrade, P., y Paz, F., (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317045002>
- Cainicela, F y Pozo, P. (2016). *La relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el peru*. [Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de Magister]. Universidad del Pacífico. [http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1655/Fiorella\\_Tesis\\_maestr ia\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1655/Fiorella_Tesis_maestr ia_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiang, M; Martin, J & Nuez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.*

[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=v\\_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=satisfacci%C3%B3n+laboral+concepto&ots=Tr90ul1NKt&sig=YBDNKeI5TvMNNouq\\_1OKRjHvZ1k#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=v_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=satisfacci%C3%B3n+laboral+concepto&ots=Tr90ul1NKt&sig=YBDNKeI5TvMNNouq_1OKRjHvZ1k#v=onepage&q&f=false).

Diaz, Y. y Quijada, A. (2005). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.* [Tesis para obtener el grado de licenciado].  
<http://148.206.53.84/tesiuami/uami12428.pdf>

Frias, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y.* [Tesis de grado para optar al grado de magister]. Universidad de Chile.  
[http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1)

García, D. (2010). *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales.* Centro Universitario Municipal.  
[www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm)

Gallardo, E. y Triadó, X. (2007). ¿Qué debemos saber sobre la motivación laboral? Una aproximación a un modelo de proceso motivacional en las organizaciones. XIX Congreso anual y XV Congreso Hispano Francés de AEDEM, 2(50-64).  
48.

- Gallardo, E. (2008). *Evolución en el estudio y medida del compromiso organizativo. Problemáticas y soluciones*. Universidad de Barcelona.  
[www.dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2734826.pdf](http://www.dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2734826.pdf)
- Gomez, D; Recio, R; Avalos, M & Gonzales, J. (2013, Enero-Junio). Satisfacción Laboral y Compromiso en las Organizaciones de Rio Verde, S.L.P. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5925158>.
- Hackman, R. y Oldham, G. (1974). *The Job Diagnostic Survey: An instrument for the diagnosis of jobs and the evaluation of job redesign projects*.  
<http://dtic.mil/cgi-bin/GetTRDoc%3FAD%3DAD0779828>
- Hernández – Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. MacGraw-Hill.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. Harperand Brothers
- Manzanera, M. (01 de julio del 2016). *¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan?* Gestión.  
<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanos-empresa-108397>
- Marquina, C. (2011). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de lima, 2011*. [Tesis de grado]. Universidad Peruana  
Unión [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/123/Carlos\\_Tesis\\_bachiller\\_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/123/Carlos_Tesis_bachiller_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

- Mehech, C y Cordero, A. (2016). *Medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados de la empresa*. Universidad de Chile.  
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/139537/Medici%C3%B3n%20del%20compromiso%20laboral%20y%20su.pdf?sequence=1>
- Meyer, J. y Allen, N.J. (1991). Tres componentes, Conceptualización del Compromiso Organizacional. *Human Resource Management Review*, 1, 61-98.  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol10\\_n2/a06.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol10_n2/a06.pdf)
- Montoya, E. (2014). *Validación de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. UPC.
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>.
- Nieto, E. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico, en el año 2017*. [Tesis de grado]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14304/Disertaci%C3%B3n%20Erika%20Estefan%20ada%20Nieto%20Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Pérez, J. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de pequeñas empresas carroceras de la ciudad de Ambato*. [Tesis de grado].

Universidad Técnica de  
Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/29070>.

Zurita, M., Ramirez, T., Quesada, J., Quesada, M., Camacho, B. & Manzano, J. (2014, abril). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de granada. *ReiDoCrea: Revista electrónica de investigación y docencia creativa*, 3(2014), 17-25. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5386424>.

## IX. ANEXOS



## Anexo A






**Anexo A: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL**

**ÁREA:**  **SEDE:**   
**EDAD:**    **SEXO:**   **TIPO:**     
 18 – 25    26 – 35    36 a +    Administrativo    Operativo    Practicante

**INDICACIONES:**

Para contestar debes marcar con un aspa (X) la alternativa que mejor refleje tu opinión utilizando para ello la siguiente escala:

				
<b>TA:</b> Totalmente de Acuerdo	<b>DA:</b> De Acuerdo	<b>I:</b> Indiferente	<b>ED:</b> En Desacuerdo	<b>TD:</b> Totalmente en Desacuerdo

						
		TA	DA	I	ED	TD
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.					
2	La remuneración que recibo aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.					
3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.					
4	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.					
5	Aquí tengo oportunidades para ascender.					
6	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.					
7	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.					
8	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.					
9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.					
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.					
11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.					
12	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.					
13	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.					
14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.					



15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.					
16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.					
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.					
19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.					
20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.					
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					
22	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.					
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.					
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.					
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.					
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.					
28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.					
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.					
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					
31	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.					
32	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.					
33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.					
35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.					
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.					
39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.					
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.					
41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.					
42	Aquí tengo estabilidad laboral.					
43	La organización tiene en cuenta el desempeño, para ascender a otros puestos de trabajo.					

## Anexo B

### CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

#### INDICACIONES:

El objetivo de este cuestionario es conocer cómo te sientes en relación a tu entorno de trabajo, por lo que te pedimos sinceridad en tus respuestas a fin de poder detectar oportunidades de mejora. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Nos interesa tu sincera OPINIÓN. Te pedimos que no dejes ninguna pregunta sin contestar.

El cuestionario es **ANÓNIMO**. Los datos que se solicitan serán utilizados con fines estadísticos, por lo que la confidencialidad está garantizada. Por favor complétalos según corresponda.

Para contestar debes marcar con un aspa (X) la alternativa que mejor refleje tu opinión utilizando para ello la siguiente escala:

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

0 Nunca	1 Rara vez	2 A veces	3 Regularmente	4 Casi siempre	5 Siempre
------------	---------------	--------------	-------------------	-------------------	--------------

1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.								
2	Una de las principales razones por las que continuo trabajando es esta empresa es porque siento la obligación moral de pertenecer a ella.								
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.								
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.								
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa.								
6	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa, considerando todo lo que me ha dado.								
7	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.								
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.								
9	Ahora mismo no abandonaría mi empresa porque me siento obligado con toda su gente.								
10	Me siento como parte de una familia en esta empresa.								
11	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.								
12	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.								
13	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí.								
14	Esta empresa se merece mi lealtad.								
15	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en ésta empresa.								
16	Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi empresa, incluso si quisiera hacerlo.								
17	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mismo mi empresa.								
18	Creo que le debo mucho a esta empresa.								