



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**Vicerrectorado de  
INVESTIGACION**

**FACULTAD DE PSICOLOGIA**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN  
OPERARIOS DE UNA EMPRESA DEL RUBRO LOGÍSTICO EN LA CIUDAD  
DE CALLAO.**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología**

**AUTORA:**

CUMPA DELGADO, AMANDA CORALIS

**ASESOR:**

HERVIAS GUERRA, EDMUNDO MAGNO

**JURADO:**

AVILA MIÑAN, MILDRED

INGA ARANDA, JULIO

LOPEZ ODAR, DENNIS

**Lima - Perú**

**2020**

## **Pensamiento**

Aunque nadie puede volver atrás y hacer un nuevo comienzo, cualquiera pueda comenzar a partir de ahora y crear un nuevo final.

**Carl Bard.**

### **Dedicatoria**

A mis padres por su apoyo incondicional y porque siempre confiaron en mí.

### **Agradecimientos**

A mis padres, por creer en mí, por ser mis referentes y mis principales motivos en la vida para seguir creciendo profesionalmente.

A mis hermanos, porque a través de sus ocurrencias me levantaban el ánimo para continuar en las amanecidas de redacción de la tesis.

A mis amigos, porque a través de sus críticas constructivas me ayudaran a finalizar mi investigación.

A mi asesor el profesor Edmundo Hervias, por compartirme sus enseñanzas, por su paciencia y tiempo.

A mi casa de estudios por la formación y darme la oportunidad de obtener el Título profesional en Psicología.

## Índice

Pensamiento	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Indice	v
Lista de Tablas	vii
Lista de Figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Descripción y formulación del problema	14
1.2. Antecedentes de la investigación	16
1.2.1. Antecedentes nacionales	16
1.2.2. Antecedentes extranjeros	21
1.3. Objetivos	23
1.3.1. Objetivo General	23
1.3.2. Objetivos Específicos	23
1.4. Justificación	24
1.5. Hipótesis	25
1.5.1. Hipótesis general	25
1.5.2. Hipótesis específicas	25
II. MARCO TEÓRICO	27
2.1. Satisfacción laboral	27
2.1.1. Teoría Bifactorial	28
2.1.2. Aportaciones a la teoría bifactorial	32
2.1.3. Importancia de la satisfacción laboral	33
2.2. Compromiso organizacional	34
2.2.1. Teoría de las tres dimensiones	35

2.2.2.	Aportaciones a la teoría de las tres dimensiones de Meyer y Allen	39
2.2.3.	Importancia del compromiso organizacional	42
2.2.4.	Factores sociodemográficos asociados al compromiso organizacional	43
III.	MÉTODO	45
3.1.	Tipo de investigación	45
3.2.	Ámbito temporal y espacial	45
3.3.	Variables	46
3.3.1.	Variables de estudio	46
3.3.2.	Variable de control o comparación	47
3.4.	Población y muestra	47
3.5.	Instrumentos	47
3.5.1.	Confiabilidad de los instrumentos	53
3.5.2.	Validez de los instrumentos	54
3.6.	Procedimiento	56
3.6.1.	Análisis de datos	56
IV.	RESULTADOS	57
V.	DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	67
VI.	CONCLUSIONES	70
VII.	RECOMENDACIONES	72
VIII.	REFERENCIAS	74
IX.	ANEXOS	83

## Lista de Tablas

Tabla	Descripción de la tabla	Pág.
1	Teoría Bifactorial de Herzberg et al (1959)	29
2	Satisfacción y motivación en el trabajo	33
3	Las tres dimensiones del compromiso organizacional en relación a otros elementos	40
4	Descripción de las variables de control	47
5	Interpretación del puntaje por factores y puntaje global de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall	49
6	Descripción de las variables de control	53
7	Correlación de Pearson para la escala de satisfacción laboral y sus dimensiones en operarios de una empresa logística	54
8	Correlación de Pearson para la escala de compromiso organizacional y sus componentes en operarios de una empresa logística	55
9	Prueba de normalidad para las escalas de satisfacción laboral y compromiso organizacional en operarios de una empresa logística	57
10	Frecuencia de satisfacción laboral en operaciones de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao	59
11	Frecuencia de compromiso organizacional en operaciones de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao	60
12	Prueba de normalidad los componentes de compromiso organizacional y para las escalas de satisfacción laboral general en operarios de una empresa logística	61
13	Correlación de Spearman entre satisfacción laboral y las componentes de compromiso organizacional en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao	62
14	Niveles de satisfacción general según las variables de almacén, sexo, generación y tiempo de permanencia en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao	63

15	Chi – cuadro para la prueba de asociación entre las variables de satisfacción general, almacén, sexo, generación y tiempo de permanencia en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao	64
16	Niveles de compromiso general según las variables de almacén, sexo, generación y tiempo de permanencia en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao	65
17	Chi – cuadrado para la prueba de asociación entre las variables de compromiso general, almacén, sexo, generación y tiempo de permanencia en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao	66



## Lista de Figuras

Figura	Descripción	Página
1	Comparación entre la teoría de la pirámide de necesidades propuesta por Maslow y la teoría bifactorial propuesta por Herzberg	32
2	Componentes del compromiso organizacional	39
3	Correlación de Spearman entre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao	58

# **SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN OPERARIOS DE UNA EMPRESA DEL RUBRO LOGÍSTICO EN LA CIUDAD DE CALLAO.**

Universidad Nacional Federico Villarreal

AMANDA CORALIS CUMPA DELGADO

## **RESUMEN**

Para identificar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en 149 operarios (111 varones, 38 mujeres) con un rango de edad entre 20 a 60 años de una empresa logística del Callao, se llevó a cabo una investigación transversal, no experimental. Se aplicó la Escala general de satisfacción Warr, Cook y Wall (1979) (15 ítems) y la Escala de compromiso organizacional Meyer y Allen (18 ítems). Se encontró relación existente entre satisfacción laboral y compromiso organizacional ( $r = .52, p < .001$ ). También se encontró relación positiva entre satisfacción laboral general y los tres componentes de compromiso: componente afectivo ( $r = .379, p < .001$ , y  $r^2 = .14$ ), componente normativo ( $r = .464, p < .001, r^2 = .22$ ) y componente de continuidad ( $r = .215, p = .008, r^2 = .05$ ). Los niveles medio de compromiso fueron los predominantes, tanto para compromiso afectivo 61.1%, normativa el 54.4%, componente de continuidad 73.8% y compromiso general 71.8%. En la satisfacción laboral, también predominaron los niveles medios: general 52.3%; intrínseco 55.7% y extrínseca, 53.7%.

**Palabra claves:** satisfacción laboral, compromiso organizacional, trabajadores, rubro logístico.

# LABOR SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN OPERATORS OF A LOGISTICS COMPANY IN THE CITY OF CALLAO

Universidad Nacional Federico Villarreal

AMANDA CORALIS CUMPA DELGADO

## ABSTRACT

To identify the relationship between job satisfaction and organizational commitment in 149 operators (111 men, 38 women) with an age range between 20 and 60 years of a logistics company in Callao, a cross-sectional, non-experimental investigation was carried out. The General Warr, Cook and Wall Satisfaction Scale (1979) (15 items) and the Meyer and Allen Organizational Commitment Scale (18 items) were applied. An existing relationship was found between job satisfaction and organizational commitment ( $r = .52, p < .001$ ). A positive relationship was also found between general job satisfaction and the three components of commitment: affective component ( $r = .379, p < .001$ . And  $r^2 = .14$ ), normative component ( $r = .464, p < .001, r^2 = .22$ ) and continuity component ( $r = .215, p = .008, r^2 = .05$ ). The average levels of commitment were predominant, both for 61.1% affective commitment, 54.4% regulation, 73.8% continuity component and 71.8% general commitment. In job satisfaction, the average levels also predominated: general 52.3%; intrinsic 55.7% and extrinsic, 53.7%.

**Keywords:** job satisfaction, organizational commitment, workers, logistics.

## I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones manifiestan una preocupación permanente por mantener un adecuado clima laboral con el fin de elevar los niveles de motivación y satisfacción de sus colaboradores; de tal manera que puedan lograr un mejor rendimiento y una mayor productividad (Jericó, 2008). Sin embargo, se conoce que únicamente la motivación y la satisfacción laboral no garantizan la alta efectividad en el desempeño de los colaboradores. El hecho que los colaboradores estén motivados, y tengan experiencias laborales positivas y placenteras, mejora el logro de los objetivos, pero además, se necesita de compromiso para que la alta efectividad y productividad en los colaboradores se mantenga en el tiempo.

Actualmente para el área de Recursos Humanos es un reto identificar como lograr el interés de los colaboradores para contribuir en los objetivos estratégicos de la organización, ya que no solo basta contar con los conocimientos, experiencia, habilidades y destrezas para obtener rentabilidad que garantice el futuro de la empresa sino también considerar el compromiso de los miembros. De no existir un compromiso por parte del trabajador, por más que posea los conocimientos y competencias claves para el puesto, la persona no podrá generar un valor agregado, solo se limitará a “cumplir” con lo requerido.

En este escenario, es importante que las empresas, en primer lugar comprendan a cabalidad el significado de *compromiso organizacional* como el grado en el que un empleado se identifica con la organización y el interés que tiene para seguir participando activamente en ella, sintiéndose parte de ella.

Por lo escrito es relevante identificar los niveles de compromiso que se manifiesta en una muestra de trabajadores de una empresa de trabajadores ubicado en la provincia del Callao. Y partir de ahí generar planes de acción, logrando que el colaborador disfrute de una oportunidad de crecimiento profesional.

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

Uno de los temas que involucra a la mayoría de la población a nivel mundial, son las organizaciones, ya que en algún momento sus vidas se han visto involucrados sea por satisfacción, por necesidad o por deseo.

En ese sentido, basta con leer unas cuantas revistas, visualizar documentales, o detenerse un momento a reflexionar sobre los cambios en el ámbito organizacional. A grandes rasgos se manifiesta que actualmente la competitividad entre las empresas cada vez es más exigente: las pequeñas empresas sueñan con seguir creciendo, y los monstruos comerciales apuntan a expandir su mercado logrando un mayor posicionamiento.

Por ello es necesario que las organizaciones se adapten a los cambios de la globalización y generen ventajas competitivas, servicios y/o productos de calidad. Pero también es importante que cuiden de sus elementos internos que hacen posible todo lo planificado por la organización. Como señala Alas (2007), las organizaciones son mucho más que únicamente medios para proveer de bienes y servicios a la sociedad, ya que las personas pasan gran parte de su vida dentro de ésta, la cual tiene profunda influencia en su comportamiento.

El generar un ambiente laboral favorable, va a fomentar actitudes positivas y como consecuencia los individuos logran desarrollarse tanto individual como colectivamente, solo así se podrá conseguir el cumplimiento de los objetivos de la organización.

En este sentido, las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional además de ser claves en el progreso de una organización, también son indicadores

importantes de mejora en la calidad de vida de los trabajadores (Gospel, 2003). Una mayor satisfacción laboral se verá reflejada en una reducción del nivel de estrés y una mayor motivación en el trabajo (García, 2009), además, existen evidencias de que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años (Alonso, 2019). También existen suficientes pruebas de que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo y suelen renunciar con mayor frecuencia (Atencio y Ortega, 2009).

Las estadísticas evidencian que dentro de las organizaciones no se está detectando mejoras para contribuir con la comodidad del trabajador, y esto lo demuestra estudios realizados por Deloitte (2018), en una encuesta dirigida a 1100 líderes de organizaciones peruanas, detectando que solo el 18% de los participantes consideran que en sus organizaciones tratan a los trabajadores como una prioridad en la estrategia corporativa.

Muchos autores han buscado una respuesta relacionando el compromiso organizacional con diversas variables como el liderazgo, la pro actividad, el clima laboral, el salario, entre otras; sin embargo, se considera que la satisfacción laboral reúne varios de los factores anteriormente mencionados y que permite hallar y comprender la percepción de los trabajadores.

Ante lo planteado es del interés de la organización donde se ha realizado el estudio y desde el punto de la psicología organizacional: 1. Porque las posiciones operativas expresan comentarios desalentadores, resultados por debajo de los objetivos planteados por sus líderes y altos índices de ausentismo, 2. Hallar nuevas perspectivas sobre los factores que provocan satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Para así

comprobar si estas dos variables guardan relación e influyen positivamente en el desarrollo de las organizaciones.

En base a lo mencionado se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Existe relación entre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en operarios de una empresa del rubro logístico en la Provincia de Callao?

## **1.2. Antecedentes de la investigación**

El presente estudio se realizó gracias a los estudios previos y contribuciones de diversos autores, realizados en el contexto nacional e internacional. A continuación, se describe algunos estudios que se emplearán para la discusión de los resultados obtenidos.

### **1.2.1. Antecedentes nacionales**

Abanto (2017) realizó un estudio titulado “Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una Institución de Salud Pública de Sullana”. El objetivo fue identificar la relación existente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Emplearon un cuestionario de Meyer y Allen para el compromiso organizacional y Escala S.L.-ARG de Ruiz y Zavaleta para la satisfacción laboral. Se consideró una muestra de 151 trabajadores. Concluyéndose que existe una correlación significativa positiva de ,639. En la dimensión afectiva del compromiso organizacional y la satisfacción laboral se relaciona en ,51; la dimensión continuidad del compromiso organizacional y la satisfacción laboral se relaciona en ,41 y la dimensión normativa del compromiso organizacional con la satisfacción laboral se relaciona en ,52.



Rodríguez (2016) realizó una investigación con el objetivo de identificar la relación existente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de ventas (Saga Falabella), se contó con una muestra de 135 trabajadores a quienes se les aplicó dos escalas: para el compromiso organizacional se usó el cuestionario CO, para la satisfacción laboral, la escala de satisfacción laboral SL-ARG. De acuerdo con los resultados, existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, directo; los factores de la satisfacción laboral tienen una relación promedio directa con el compromiso organizacional, especialmente los factores de remuneración y comunicación ( $r = ,57$ ). Por otro lado, el compromiso afectivo se encontró más relacionado con los factores de remuneración, beneficios laborales y de comunicación ( $r = ,69$ ); el compromiso continuo obtuvo mayor relación con los factores de desarrollo ( $r = ,377$ ), remuneración y beneficios laborales ( $r = ,351$ ); finalmente, el compromiso normativo mostró mayor relación con la remuneración y los beneficios laborales ( $r = ,580$ ) y comunicación ( $r = ,571$ ). Es decir, el componente remuneración y beneficios laborales cumple un rol importante en la predicción del compromiso laboral.

Fernández (2014), investigó con el objetivo de conocer la relación que existe entre los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados y operarios de una empresa textil de la ciudad de Trujillo, la muestra estuvo compuesta por 184 trabajadores, se utilizó el cuestionario de satisfacción S20/23 de Meliá y Peiró y para determinar compromiso organizacional el cuestionario de Meyer y Allen. A nivel de dimensiones, en cuanto a Satisfacción Laboral, se obtuvo en cuanto a la dimensión Intrínseca un 43.5% de personal Satisfecho, en el Ambiente físico un 60.9%, en lo que son las Prestaciones Percibidas un 38% de evaluados, en Supervisión un 52.7% y, en cuanto a la participación, un 53.3% de los evaluados. Así también, con respecto a las dimensiones de Compromiso Organizacional, en cuanto al factor Afectivo se obtuvo un

29.3% alto, un 76.7% alto en el factor de Continuidad y por último en cuanto al factor Normativo se encontró un 31% alto. La conclusión a la cual se llegó fue que se comprobó la correlación existente entre ambas variables.

Gómez, Recio, Avalos y González (2013), investigaron la Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones ubicadas en la ciudad de Rio Verde en México, el objetivo principal de este estudio fue identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional, consideración variables sociodemográficas: sexo, estado civil, edad, escolaridad, puesto actual, antigüedad en la empresa y antigüedad en el mismo puesto de los trabajadores. Fue una investigación descriptiva, correlacional, transversal, cuantitativa. La muestra se integró de 196 trabajadores de las diferentes organizaciones de la ciudad de Rio Verde. Los resultados obtenidos muestran que existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, así como también las variables sociodemográficas influyen en el compromiso organizacional.

Marquina (2011), estudió la Satisfacción laboral y el compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima, a un total de 121 individuos de 300 en condición de empleados, 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). El análisis estadístico de Person ( $r = .73$ ) reveló que la muestra es significativa, es decir los instrumentos fueron válidos para el estudio. Los resultados revelan que existe insatisfacción laboral en un 51.3%, siendo las dimensiones condiciones laborales/materiales y políticas administrativas con las cuales los empleados se sienten más insatisfechos; sin embargo, pese al resultado anterior, el 91% presenta altos niveles

de compromiso organizacional, por lo que se sienten identificados con la institución y le brindan su lealtad.

En otro estudio Huertas (2016) Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en los colaboradores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del MINEDU 2016 tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. La investigación se realizó con una muestra conformada por 71 colaboradores. En los resultados se obtuvo en Satisfacción Laboral que un 35.2 % presenta un nivel medio, el 32.4 % un nivel alto y el 32.4 % presenta un nivel bajo. En compromiso Organizacional se encontró que el 32.4% presenta un nivel bajo, el 36.6% presenta un nivel medio y el 31,0% presenta un nivel alto. Además, se encontró una relación moderada positiva entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional ( $r = ,63$ ). Por lo tanto, concluyó que, a mayor Satisfacción Laboral, mayor será el Compromiso Organizacional en los colaboradores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del MINEDU.

Además, en la investigación de Richard (2015), titulada Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail de Lima en 2014, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional. Usaron Instrumentos de la Escala de Satisfacción Laboral, Materan (2007) y la Escala de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer (1990). Se trabajó con una muestra de 136 colaboradores contratados. Obtuvo como resultados que existe un nivel alto de Satisfacción Laboral de un 61.8%, 33.8% nivel moderado y 4.4% nivel bajo; por otro lado, en el compromiso organizacional el 4% de los trabajadores tiene un nivel bajo, y un 48% para nivel moderado y alto. Además, se obtuvo una relación positiva y significativa de 0,55 entre dichas variables; a su vez, existe una relación en la dimensión

afectiva del compromiso organizacional con la satisfacción de 0,58; entre la dimensión de continuidad y la satisfacción 0,27; y entre la dimensión de normatividad y la satisfacción laboral 0,53. Llegando a la conclusión de la existencia de una relación positiva y altamente significativa entre nivel de Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional ( $r = ,55$ ).

Rivera (2014) en su tesis: Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas. Se planteó como objetivo general determinar el grado de compromiso organizacional de los docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su correlación entre variables sociodemográficas. El estudio responde a una investigación descriptiva correlacional, la muestra se conformó por un total de 43 docentes pertenecientes a los niveles de inicial, primaria y secundaria. En la recolección de datos se hizo uso de un cuestionario elaborado a partir de los ítems que se obtuvieron de la base bibliográfica de los autores Meyer y Allen (1991) en un 60% así como de la adaptación del cuestionario Organizational Commitment Question de Modway y otros (1979) en un 40%, lo cual ha dado como resultado una adaptación debidamente validada y confiable, para recoger la información pertinente. Entre las principales conclusiones se consideran las siguientes: El grado de compromiso organizacional de la Institución Educativa Privada, objeto de estudio, es medio. Los análisis estadísticos, en los que se han medido las respuestas según una escala de opinión señalan, que el grado de compromiso organizacional afectivo y de continuidad son actitudes mostradas por los docentes en mayor grado que el compromiso normativo. En cuanto a la antigüedad laboral, podemos referir que su grado de significancia para la interpretación de resultados tiene un índice mediano o moderado lo que nos hace suponer que a mayor antigüedad en el puesto mayor compromiso.

### 1.2.2. Antecedentes extranjeros

En la investigación de Gallardo y Sandoval (2014) titulada “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada”. El objeto de la investigación fue analizar cómo se relaciona el compromiso con la satisfacción laboral, en los docentes de dos centros educativos en el país de Chile. Fue aplicada a una muestra de 85 trabajadores, de las cuales 36 corresponden a la Empresa Pública, y 49 a la Empresa Privada. Como resultado obtuvo que el compromiso normativo y el compromiso de continuidad no tienen una correlación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral mientras que el compromiso afectivo muestra relación con la satisfacción laboral. Llegando a la conclusión que el compromiso organizacional se relaciona únicamente con la satisfacción laboral en la dimensión afectiva.

Zurita et al. (2014), quien optó por analizar la relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada (España). Esperando como hipótesis de partida, una correlación positiva entre ambas variables, tal y como han venido demostrando estudios previos, 80 trabajadores del Juzgado de Granada. Se utilizó el cuestionario de compromiso organizacional de Allen y Mayer (1997) y el cuestionario de satisfacción S20/23 (Meliá y Pieró, 1989). Tras realizar los análisis correlacionales, 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.

Cortina (2014) investigó *el rol mediador del compromiso organizacional entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia en el sector de contact centers* en la Universidad EAFIT. El objetivo fue explorar el compromiso organizacional, y su relación

con la satisfacción laboral y la intención de permanencia, para lo cual se diseñó un estudio correlacional con enfoque cuantitativo, con una muestra de 409 empleados de una empresa dedicada a ofrecer servicios de contact center en la ciudad de Medellín, a los que se les aplicaron tres encuestas: encuesta de satisfacción laboral, escala de evaluación personal del trabajo – compromiso laboral y la encuesta de intención de permanencia. Los resultados de la satisfacción laboral se relacionan significativamente con la intención de permanencia ( $r= 0.74$ ), de la misma forma con el compromiso organizacional en cada uno de sus tres componentes, compromiso afectivo ( $r= 0.97$ ), compromiso normativo ( $r=0.94$ ) y compromiso de continuidad ( $r= 0.96$ ). El compromiso organizacional no guarda una relación significativa con la intención de permanencia, aunque en su componente Afectivo si lo hace ( $r= 0.76$ ). Por lo tanto, se concluyó que la satisfacción laboral se relaciona positiva y significativamente con el compromiso organizacional y la intención de permanencia, además que existe una mediación parcial del compromiso afectivo en la relación entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia.

Díaz y Quijada (2005) investigaron con el objetivo de conocer la relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los empleados de una empresa de manufactura de filtros en el país de México, la población que tuvieron fue de 92 sujetos de dicha empresa. Para esto se trabajó con una escala tipo Likert que se conforma por dos instrumentos propuestos, uno por Avilés, García y González (2002) en el caso de Satisfacción, con un alpha de Cronbach de .91; y el otro por Meyer y Allen (1991) para el Compromiso con un alpha de Cronbach de .81 para Compromiso Afectivo, .48 para Compromiso de Continuación y .82 para el Compromiso Normativo. Los instrumentos se aplicaron a una muestra aleatoria simple de 72 empleados con 92.5% de confianza y 5% de nivel de error. Como estadísticos se realizó una correlación de Pearson y una regresión lineal múltiple. Los resultados arrojaron que hay una relación moderada positiva ( $r = .59$ ),

es decir, si aumenta la Satisfacción Laboral en un empleado aumenta también el Compromiso Organizacional.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General.**

Determinar si existe relación entre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao

#### **1.3.2. Objetivos Específicos.**

1. Describir la Satisfacción Laboral en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.
2. Describir el Compromiso Organizacional en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.
3. Hallar la relación entre los componentes de compromiso organizacional y satisfacción laboral total en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.
4. Determinar la asociación entre los niveles de satisfacción laboral y las variables de almacén, sexo, generación y tiempo de permanencia en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.
5. Determinar la asociación entre los niveles de compromiso organizacional y las variables de sexo, generación y tiempo de permanencia en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.

#### **1.4. Justificación**

Los resultados obtenidos tendrán una trascendencia académica, debido a que servirá como antecedente hallado en la Región Callao para futuras investigaciones relacionadas a las variables estudiadas.

Además, permite conocer información beneficiosa para la organización, ya que se dará a conocer la realidad de la percepción de los trabajadores con respecto a los factores que conforman las variables de satisfacción y compromiso.

Siguiendo el párrafo anterior, vale mencionar que estas dos variables nunca antes han sido relacionadas entre sí dentro de la organización en la cual se estudiarán y, de encontrarse una relación entre ambas, se convertirían en un nuevo factor a considerarse con mayor interés dentro de los planes de acción para el personal evaluado.

Así mismo, contribuye como referente para las empresas aledañas, del mismo rubro o que cuenten con poblaciones con características similares, para que lo tengan en cuenta en sus planes de gestión orientadas a su capital humanos.

Y especialmente servirá de soporte para las áreas de que se encargan de Recursos Humanos, para que tengan información al momento de generar sus planes de clima, actividades de bienestar o programas de desarrollo.



## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

Ho: No existe relación entre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao

H1: Existe relación entre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao

### **1.5.2. Hipótesis específicas**

1. Ho: No existe diferencias de Satisfacción Laboral en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.

H1: Existe diferencias de Satisfacción Laboral en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.

2. Ho: No existe diferencias de Compromiso Organizacional en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.

H1: Existe diferencias de Compromiso Organizacional en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.

3. Ho: No existe relación entre los componentes de compromiso organizacional y satisfacción laboral total en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.

H1: Existe relación entre los componentes de compromiso organizacional y satisfacción laboral total en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.

4. Ho: No existe asociación entre satisfacción laboral y las variables de sexo, generación y tiempo de permanencia en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.

H1: Existe asociación entre satisfacción laboral y las variables de sexo, generación y tiempo de permanencia en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.

5. Ho: No existe asociación entre compromiso organizacional y las variables de sexo, generación y tiempo de permanencia en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.

H1: Existe asociación entre compromiso organizacional y las variables de sexo, generación y tiempo de permanencia en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.

## II. MARCO TEÓRICO

Para tener claro nuestras variables de estudio se busca definir cada una de ellas, acompañando la información con las teorías que sean relevantes para esta investigación:

### 2.1. Satisfacción laboral

Porter y Lawyer acuñaron el término de satisfacción en el trabajo en la época de los 70, definiéndola como la diferencia existente entre la retribución percibida como adecuada y la retribución recibida, basándose en la jerarquía de necesidades de Maslow (Espíndola, 2005).

Locke (1995) definió la satisfacción laboral como un “estado emocional placentero o positivo, resultado del aprecio por el propio trabajo o por las experiencias de éste” (p. 123). Este concepto toma en cuenta diversos factores que influyen en los niveles de satisfacción laboral del trabajador, tales como salario, las condiciones del entorno laboral, comunicación con sus propios colegas y superiores, perspectivas de carrera y cuestiones propias del puesto de trabajo.

Reforzando la aportación de Locke, una definición muy aceptada por distintos investigadores sería la de Herzberg, Mausner y Snyderman (1959), quienes definieron la satisfacción laboral como “el grado de conformidad del cumplimiento de las necesidades y expectativas por parte del trabajador” (p. 29). Esta es la razón por la cual se tomó como base teórica del presente estudio.

### **2.1.1. Teoría Bifactorial**

Para fines de esta investigación nos basamos en una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral, conocida como “La Teoría Dual o también llamada “Teoría Bifactorial” propuesta por Herzberg.

Para Herzberg, Manuel y Snyderman (1959), afirman que la satisfacción laboral es el grado en el cual el trabajador experimenta sentimientos positivos y negativos en cuanto a su trabajo. Herzberg, modificó el enfoque de la teoría de necesidades de Maslow y propuso que la motivación en los ambientes laborales se deriva de dos factores los cuales generan satisfacción o insatisfacción: independientes y específicos.

Esta teoría demostró que cuando los trabajadores de una organización estaban conformes con su trabajo, percibían mayores niveles de satisfacción laboral, estos fueron denominados los factores intrínsecos; en cambio cuando estaban insatisfechos, atribuían esto a la organización o a los factores extrínsecos Herzberg et. al (1959).

Los primeros están referidos a factores motivacionales, es decir, a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Salom y D’Anello (1994) consideran que los factores intrínsecos se refieren a los sentimientos positivos de agrado y disfrute por la realización del trabajo (p. 37).

Y con respecto a los factores extrínsecos, o también llamados de higiene, estos abarcan a aquellos aspectos que son circunstanciales al trabajo, contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.

Tabla 1

*Teoría Bifactorial de Herzberg et al (1959).*

FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
SATISFACTORES	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN	INSATISFACTORES
	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN	
	- Realización exitosa del trabajo.	- Falta de responsabilidad.	- Status elevado.
	- Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.	- Trabajo rutinario y aburrido, etc.	- Incremento del salario.
	- Promociones en la empresa, etc.		- Seguridad en el trabajo, etc.
			- Malas relaciones interpersonales.
			- Bajo salario.
			- Malas condiciones de trabajo, etc.

La tabla 1 nos muestra los dos factores generales que se divide la Teoría Bifactorial, las cuales son Motivadores e Higiénicos. El primero produce satisfacción en los trabajadores dentro de su entorno de trabajo y el segundo insatisfacción.

Se halló entre los aportes de Herzberg, mayor detalle de los factores de la teoría bifactorial divididas por:

- **Factores Extrínsecos (Higiene o Mantenimiento):** Se detalla como las condiciones en las que los trabajadores desarrollan su trabajo y están ligadas al ambiente laboral. Dentro de estos factores se encuentran: la remuneración, las circunstancias del trabajo, la seguridad y confianza en el empleo, los preceptos de la organización, relación con los colegas y superiores.

Con lo anteriormente señalado Guillén mencionado en Casana (2015), precisa algunos factores extrínsecos, mostrados por Herzberg:

- **Salario:** Está incluido la remuneración básica, incentivos, bonificaciones, las vacaciones. El dinero es lo más valorado del empleo. Sin embargo, cuando una persona

acepta un empleo, acepta las actividades que realizará, a la rutina diaria y a una extensa variedad de relaciones interpersonales, por lo que recibe un salario.

- **Condiciones Laborales:** dentro de ello está el horario laboral, las particularidades del trabajo en sí, la infraestructura y materiales. En cuanto a los horarios de trabajo, básicamente se refiere a que los colaboradores suelen preferir empleos con horarios fijos, donde su vida personal no se vea afectada.

- **Seguridad Laboral:** es la confianza que tiene el colaborador sobre su persistencia con el puesto. La estabilidad laboral ha ido evolucionando en función a la situación del mercado y las nuevas tecnologías.

- **Preceptos Organizacionales:** son patrones que ayudan a definir el proceso del ambiente laboral con una mirada constructiva y permite la relación entre sus colaboradores; debiendo ser ello un aspecto importante, ya que desarrolla la necesidad de afiliación y relación.

- **Supervisión:** Es la manera como la empresa lleva a cabo el control sobre la tarea y la culminación de ésta, todo ello mediante un colaborador.

- **Relaciones Interpersonales:** Es la parte fundamental de toda organización, debido a que permite generar vínculos de confianza y ayuda mutua entre compañeros. Para que ello genere consecuencias positivas, tiene que existir una buena capacidad de comunicación, saber opinar con claridad y exactitud con el fin de ser entendido perfectamente.

- **Factores Intrínsecos (Motivadores):** En este caso, estos factores son vinculados principalmente con el puesto y las funciones que el colaborador realiza. Estos factores son los siguientes:

- **Reconocimiento:** Hace referencia a la información que recibe el trabajador de sus jefes o altos mandos, sobre la realización de las metas. De esta forma el colaborador tiene conocimiento sobre la eficacia de su trabajo para obtener los resultados esperados.

- **Logro:** Es la satisfacción que tiene una persona al terminar una labor, superando los obstáculos o apreciando los resultados de su sacrificio.

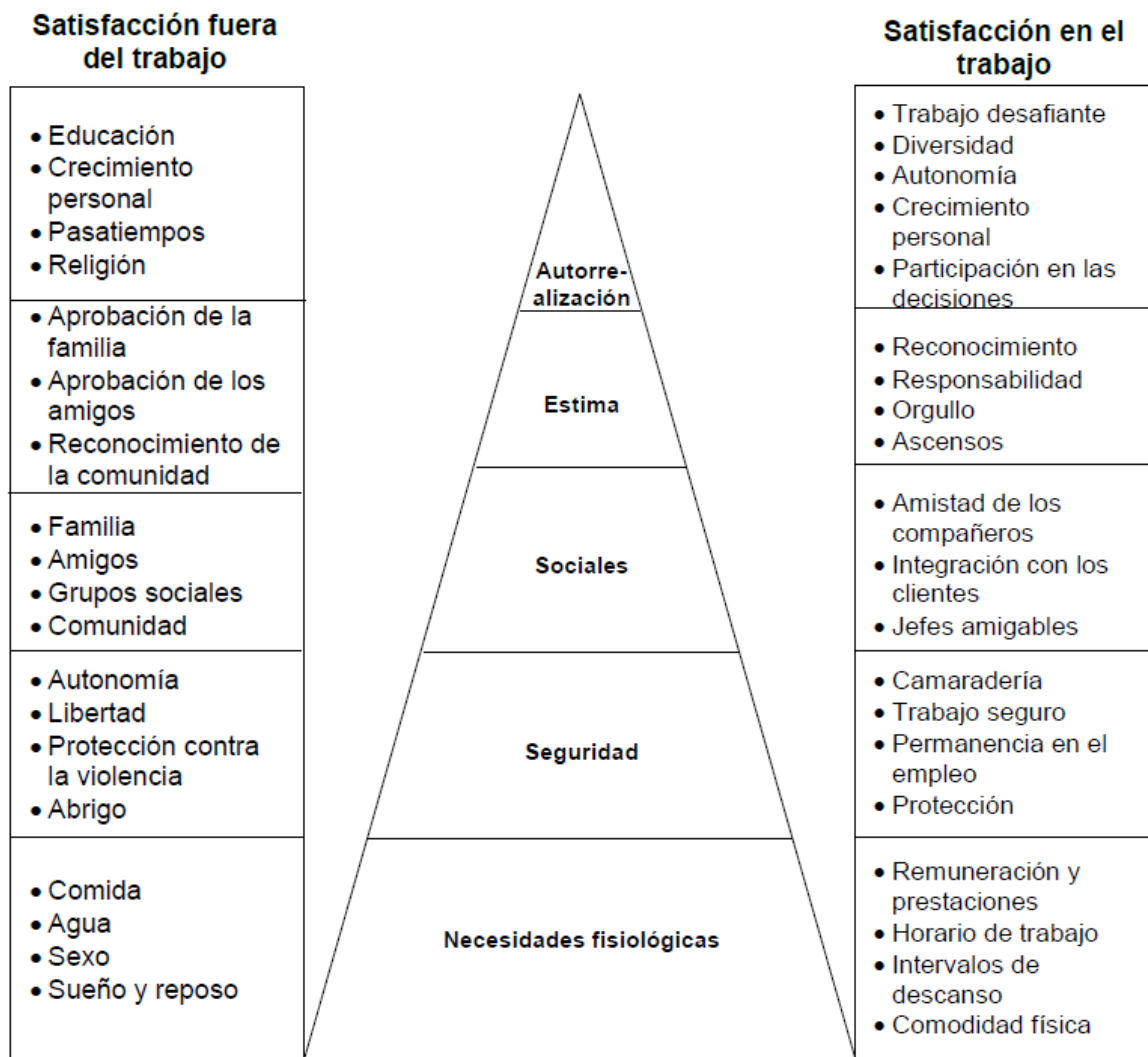
- **Progreso:** Es un procedimiento que da la oportunidad a cualquier persona de conseguir sus objetivos propuestos, con la finalidad de llevar una mejor calidad de vida. A consecuencia de esto, los colaboradores muestran mayor interés en cooperar con la organización.

- **Responsabilidad:** Es la actitud que tiene el colaborador para admitir, saber e intervenir en los demás haciéndose responsable de las consecuencias de sus hechos. Además, implica el respeto por sí mismo para la superación personal, valorando el uso de sus bienes y servicios.

- **El trabajo mismo:** las personas refieren elegir trabajos donde les permitan hacer uso de sus capacidades y también, donde exista una variedad de funciones, libertad de información de cómo se va desempeñando.

### **2.1.2. Aportaciones a la teoría bifactorial:**

En adelante se muestran las similitudes o diferencias entre otras teorías que hacen referencia a la satisfacción en comparación con la teoría bifactorial.



Tomado y adaptado por Chiavenato (2009, p.243).

*Figura 1.*

Comparación entre la teoría de la pirámide de necesidades propuesta por Maslow y la teoría bifactorial propuesta por Herzberg.



Por su lado Gonzáles (2001), realiza la comparación entre los modelos de Maslow y Herzberg, como se muestra en la tabla 2:

Tabla 2

*Satisfacción y motivación en el trabajo.*

<b>Modelo de Jerarquía de Necesidades de Maslow</b>	<b>Modelo de la Teoría Bifactorial De Herzberg</b>
Autorrealización y satisfacción	Trabajo en sí mismo. Logros. Crecimiento y desarrollo.
Estima y posición social.	Responsabilidad. Ascensos. Progreso personal. Reconocimiento. Situación y función.
Necesidad de pertenencia y de tipo social.	Relación con los superiores. Relación con los compañeros. Relación con los subordinados.
Seguridad	Calidad de la supervisión. Condiciones de trabajo. Seguridad en el trabajo.
Necesidades fisiológicas.	Pago, horarios ...

### **2.1.3. Importancia de la satisfacción laboral:**

Caballero (2002) realiza la importancia de la satisfacción laboral indicando:

- La posible existencia de una relación entre satisfacción y productividad laboral.
- La posible existencia de una relación entre satisfacción y clima organizacional.
- Creciente interés en la información de actitudes, ideas y objetivos personales de los trabajadores.

Gan y Trigené (2012) indican que estudiar la satisfacción laboral de los colaboradores le permite a la organización tener un gran conocimiento en torno a:

- La realidad que percibe el individuo en su puesto de trabajo.
- La realidad que este quisiera percibir.
- La importancia que el individuo otorga a cada uno de los componentes de la satisfacción laboral.

## **2.2. Compromiso organizacional:**

Para el presente estudio se toma como base la teoría desarrollada por Meyer & Allen (1997), quienes dan a conocer el compromiso como un valor psicológico que define la relación entre el colaborador y la compañía. Estos valores influyen en la decisión de continuar o dejar de laborar en la empresa.

Por otro lado Robbins (1998), define el compromiso como el estado en el que un empleado se identifica con una organización y sus metas y quiere seguir formando parte de ella. Así, una participación elevada en el trabajo consiste en identificarse con la compañía para la que se trabaja.

Harter, Schmidt y Hayes (2002), alegan que el compromiso parte de cuán involucrado y entusiasta se siente el colaborador frente a su trabajo, lo cual genera el deseo de que éste quiere quedarse ahí. Así también, es vista como una respuesta emocional después de que la persona ha realizado una evaluación al entorno laboral y la percepción ha sido positiva.

Se considera el compromiso como la relación laboral que existe entre el trabajador y la empresa, la cual puede ser positiva si encontramos características de la cultura de la

organización alineadas a los principios, expectativas y necesidades del trabajador. Y de no darse esta similitud de características, el colaborador puede dar a notar comportamientos de desinterés en el puesto, bajo rendimiento u optar por buscar otras alternativas laborales. Vale resaltar también que el compromiso no solo depende de la decisión que tome el colaborador con respecto a la percepción que tiene de su centro de trabajo, si no que acciones realiza la empresa para mantener una conexión positiva entre ambas partes.

### **2.2.1. Teoría de las tres dimensiones**

Los autores mencionados, nos comparten su teoría organizacional de los tres componentes que nos permite categorizar la dimensión de compromiso que prevalece en el trabajador:

Meyer y Allen (1991) propusieron una teoría que consta de tres componentes del compromiso organizacional, los cuales se dividieron en: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

#### **2.2.1.1. Compromiso Afectivo**

Se refiere al grado en que el trabajador desea permanecer en la organización mostrando interés en la organización y realizando todo tipo de esfuerzo por quedarse y mantenerse dentro de ella. Así mismo, este tipo se encuentra asociado a tres factores: la alta aceptación, la creencia en los valores y metas de la organización, la complacencia y la espontaneidad por ejercer esfuerzos considerables a favor de su organización y por último elemento se encuentra el deseo fuerte por permanecer como miembro de la organización (Aamodt, 2010).

Por su parte Meyer y Allen (1991), consideran que este tipo de compromiso se expresa con el apego emocional de buscar involucrarse con la empresa a la cual pertenece. Teniendo presente, la naturaleza de deseo la cual se relaciona significativamente con los vínculos afectivos del trabajador hacia la organización y en la búsqueda de satisfacer sus propias necesidades.

Con esto se afirma también que en el contexto laboral, en donde se evidencie un buen clima de comunicación y en donde el intercambio de información se produce de forma adecuada genera una influencia positiva del compromiso organizacional y por ello el trabajador se sentirá satisfecho con sus funciones (Giraldo, 2012).

#### **2.2.1.2. Compromiso de Continuidad**

También llamado Compromiso Continuo por Meyer y Allen (1997), se define como el apego material que el colaborador establece hacia la organización y es considerado como el resultado de una serie de reforzadores o incentivos que la organización ha asignado al colaborador con la finalidad de generar un efecto emocional en él hacia la misma.

De igual manera Meyer y Allen (1991) afirmaron que el colaborador tiene la plena conciencia sobre las inversiones de tiempo y el empeño que pone en la realización de las funciones dentro del puesto de trabajo que este desempeña, así como las consecuencias que se le presentarían en el caso de que este abandonase su trabajo y las pocas oportunidades que él considera que existen dentro de su entorno para poder conseguir un nuevo trabajo. Asimismo, este componente se fundamenta en los costos que el propio

colaborador tiene con la empresa y la valoración que recibe por parte de éste hacia la inversión que esta ha hecho para con él.

Este componente refleja el cálculo que tiene el empleado con relación a las acciones que realiza para generar en él un mayor compromiso con su empresa. Asimismo, se produce en el trabajador una estabilidad temporal o momentánea, es decir, hasta el momento en donde éste no encuentre un trabajo con mejores beneficios o una propuesta más interesante de la que actualmente tiene. (Giraldo, 2012). Dentro de este componente, cabe señalar que, las oportunidades de mejora o de crecimiento influyen en gran medida para su motivación. Acerca de esto Ríos, M., Téllez, R. & Ferrer, J. (2010) mencionan que si el colaborador identifica oportunidades similares en otra organización, existirá menor apego por su empresa actual, sin embargo mientras menos sean las opciones en otras empresas, mayor será el apego a la misma.

Con esto podríamos evidenciar la realidad que vive nuestro contexto organizacional, ya que debido a la alta competitividad que existe en el ámbito laboral, hoy en día, aún quedan organizaciones que no se preocupan por desarrollar programas de retención que puedan hacer que sus colaboradores se sientan parte primordial de la organización y así con esto mejorar su grado de compromiso con la misma.

Ríos et al. (2010) afirman que cuando el compromiso continuo está fuertemente presente sobre el compromiso afectivo y normativo, se puede ver poco esfuerzo, dedicación, entrega en las actividades que realiza el colaborador y existirá la probabilidad de que el colaborador esté esperando encontrar mejores opciones de trabajo para abandonar la empresa en la que estuviese laborando.

### **2.2.1.3. Compromiso Normativo**

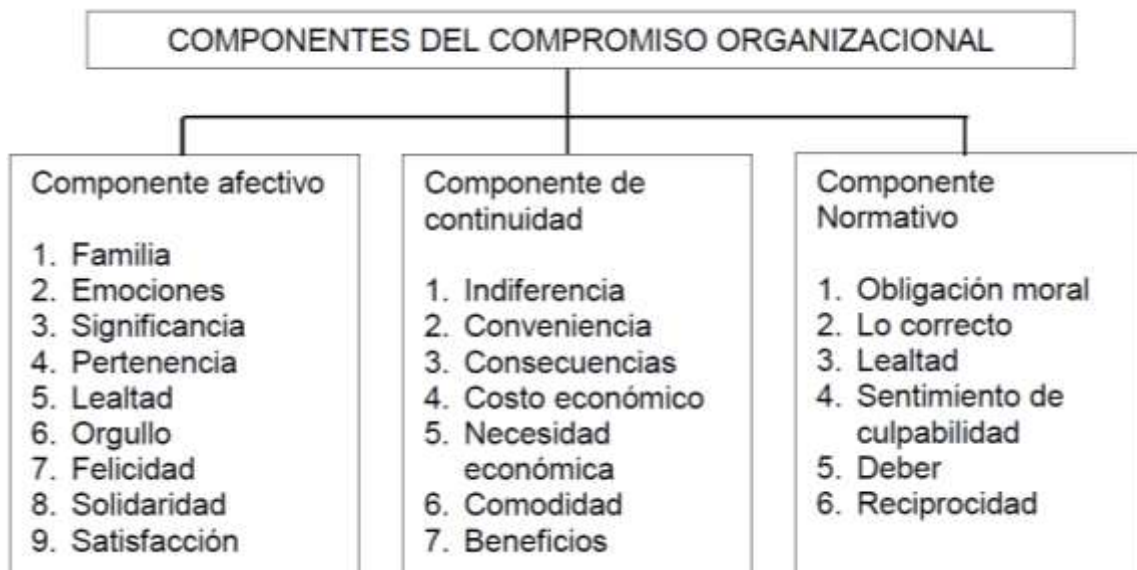
El compromiso normativo se considera como el grado en el que el trabajador se siente obligado dentro de la organización y por lo tanto desea permanecer y perdurar en ella (Aamodt, 2010).

Es conocido también con el término de “Perspectiva de atribución” (Ríos et al., 2010) lo describen como aquel sentimiento de obligación o deber rigurosamente moral de formar parte de la empresa y porque para él, es lo correcto hacer ello. Sin embargo, este componente se caracteriza por ser además de carácter emocional ya que se percibe un sentimiento de obligación por parte del colaborador. Es por esto que el colaborador siente que las pérdidas al salir de la empresa son mayores por lo cual opta por continuar en esta.

Esta definición está influenciada por los beneficios que se le brindan como prestaciones a los colaboradores, el apoyo que la empresa pueda brindarles en alguna situación difícil para ellos, permisos, capacitaciones o entrenamientos que los mismos podrían recibir, acarreando como efecto un sentir de pertenencia por parte del colaborador hacia la organización (Giraldo, 2012).

Con todo esto, se puede decir que el colaborar que presente un alto compromiso normativo con su empresa es debido a que se podrían sentir en deuda con su organización por haber sido ellos los “únicos” en darles la oportunidad de trabajo. Por esto, se podría decir que el trabajador no solo espera cumplir con lo estipulado en su contrato de trabajo

sino que también se basa en sus principios, lo que es correcto y lo que corresponde hacer dentro de sus labores en la empresa.



Tomado de Ramos (2005, p.50).

*Figura 2.*

Componentes del compromiso organizacional.

Algunos autores como Expósito y Rodríguez (2001) consideran que la construcción de la teoría de los tres componentes simbolizó un avance en el estudio del compromiso en las organizaciones pues logró integrar diversos postulados que trataban de explicar el compromiso, en otras palabras, en lugar de descartar otros enfoques esta teoría buscó rescatar lo mejor de cada enfoque y así mostrar el compromiso organizacional de una forma más completa.

### **2.2.2. Aportaciones a la teoría de las tres dimensiones de Meyer y Allen:**

González y Guillén (2008) estudiaron esta teoría de Meyer y Allen con la intención de realizar un análisis de las tres dimensiones del compromiso organizacional en relación con otros elementos de la organización:

Tabla 3

*Las tres dimensiones del compromiso organizacional en relación a otros elementos.*

<b>Tipo de compromiso</b>	<b>Características</b>	<b>El individuo</b>	<b>Valores</b>	<b>Resultados</b>
<b>Afectivo</b>	Aparecen sentimientos de pertenencia, afecto, alegría.	<p>“Quiere” está en la organización.</p> <p>Enfoque más emocional.</p>	Identificación y congruencia entre valores de la persona y de la organización.	<p>Aceptación del cambio.</p> <p>Satisfacción laboral.</p> <p>Espíritu cooperativo.</p> <p>Deseo de permanencia.</p>
<b>De continuidad</b>	Se siente obligado, ej.: por el sueldo que percibe.	<p>“Tiene” que estar en la organización.</p> <p>Juicios más racionales (coste personal de abandono)</p>	Mera Aceptación o sometimiento de la empresa (incluso pueden ser contrarios pero se “aceptan” a cambio del salario.	<p>Desempeño al mínimo.</p> <p>Absentismo (físico o psicológico).</p> <p>Rotación (o intención de abandono).</p>
<b>Normativa</b>	Lealtad, sentirse de fondo obligado	<p>El individuo está “determinado” a contribuir a los fines de la organización.</p> <p>Se desarrolla la firme determinación de ser real.</p> <p>Deber moral (no hace falta que esté presente lo afectivo, aunque si está es de ayuda).</p>	Se produce el compromiso moral mediante la identificación con los fines y objetivos de la organización (se interiorizan los valores y misión de la organización).	<p>Contribución a los objetivos implicación con la misión.</p> <p>Ayuda al desarrollo de otras personas.</p> <p>Prescriptor de la empresa (deseo de que otros vengan a la empresa).</p>

Tomado de Ruiz de Alba (2013, p. 71)



Como indica la tabla 3, el primer nivel del compromiso organizacional viene a ser el compromiso afectivo pues el empleado tiene sentimientos hacia su organización, se identifica con ella; el segundo nivel busca analizar el coste de oportunidad basado en lo que perdería el empleado si no se comprometiera, siendo este el componente de continuidad; finalmente, en el tercer nivel existe un compromiso moral, en el que el empleado comprende y sigue los objetivos de la organización, siendo el componente normativo (Ruiz de Alba, 2013).

Juaneda y Gonzales (2007) comparan el modelo tridimensional de Meyer y Allen con las siguientes definiciones:

**Afectivos:** son las actitudes positivas del individuo porque acepta los valores y se identifica con ellos. Muestran que este tipo de actitud permite que los trabajadores desean permanecer en la organización debido a su atractivo de los valores y metas.

**Miedos:** señala como las personas se sienten vinculadas a la organización debido a que el abandonarla supondría la pérdida de ciertas condiciones o por falta de alternativas. Éste concepto está asociado a la valoración que realiza un individuo de los costos que implica el abandono de la organización en el trabajo y status resultantes de los esfuerzos realizados.

**Obligaciones:** vinculo que está relacionado a sentirse obligado para seguir ligado a la organización. Mediante la gratitud ya que siente que la empresa ha dado más de lo que el colaborador se ha esforzado por la empresa, considerando que este comportamiento es

el correcto y la obligación moral como el comportamiento frente a las creencia de un colectivo o la sociedad.

### **2.2.3. Importancia del compromiso organizacional:**

El compromiso organizacional agrupa un conjunto de factores que permiten identificar la decisión del colaborador en prevalecer en la empresa, en poner ganas a las funciones, de dar buenos resultados y contagiar el buen ánimo entre sus compañeros.

Desde los años ochenta esta variable ha sido materia de interés en las organizaciones y para las personas que lideran a un equipo humano, ya que si no se trabaja en pro de mejorar el compromiso entonces a la larga el impacto se verá reflejado en el desinterés que la gente tiene en realizar sus actividades y por consecuencia no se podrá llegar a la meta establecida en la organización.

Arciniega (2006) sostiene que existen evidencias de que las organizaciones cuyos integrantes poseen altos niveles de compromiso son aquellas que registran altos niveles de desempeño y productividad y bajos índices de ausentismo.

A parte de ellos, el grado de compromiso suele reflejar el acuerdo del empleado con la misión y las metas de la empresa, su disposición a entregar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de seguir trabajando en la institución (Davis y Newstrom, 2003).

Por otro lado, Colquitt, Le pine & Wesson (2012) señala refiriéndose a las habilidades que no basta con tener colaboradores ingeniosos que cumplan bien sus tareas

si no que es preciso utilizar y aplicar estrategias para mantenerlos en la organización propiciando su preparación constante de tal suerte que la empresa pueda beneficiarse de su talento por buen tiempo.

#### **2.2.4. Factores sociodemográficos asociados al compromiso organizacional**

Entre las investigaciones indagadas, no se muestra una tendencia que prevalece en los estudios con relación entre el compromiso organizacional y los factores sociodemográficos (ej.: estado civil, edad, sexo, tenencia), sin embargo considero importante agregar hallazgos significativos con respecto a esa relación para así poder comparar y detectar si encontramos coincidencia con alguno de los resultados de mi investigación.

En los hallazgos de Álvarez (2008), identificó que los factores sociodemográficos edad, años de servicio, sentimiento de pertenencia y sexo se manifiesta diversos niveles de compromiso. Respecto al factor edad, se evidencia que a mayor edad se manifiesta mayor compromiso afectivo; en lo referido a tiempo de permanencia, a mayor permanencia mayor será el nivel de compromiso; respecto al sexo, no se ha encontrado resultados consistentes, debido a que son muy variados y dependen de las circunstancias.

Además el autor mencionado en el anterior párrafo, agrega que respecto al estado civil y el número de hijos, los individuos que cuenta con una vida familiar desarrollada (casados y con hijos) suelen ser más comprometidos. Al respecto, Rico y Rodríguez (1998) manifiestan que la mayor relación se da entre el compromiso y el estado civil casado; en lo referido a las dimensiones se halló que en la dimensión afectiva existe mayor

relación con el estado civil soltero y casado, en la dimensión normativa y de continuidad se halló mayor relación con el estado civil casado.

Además los autores Rico y Rodríguez(1998) encontraron lo siguiente: en el rango de edad comprendido entre 31 a 40 años, se evidenció una mayor relación con el compromiso organizacional, especialmente con el compromiso afectivo, a diferencia de los sujetos comprendidos entre 41 a 50 años, quienes presentan pobre relación con el compromiso organizacional; por otro lado en edades comprendidas entre 20 a 30 años , un 50% se vio comprometido con la dimensión de continuidad, un 43% con el compromiso afectivo y un 6% con el compromiso normativo. Las edades de 51 años a más cuentan con un 50% de relación con todas las dimensiones, y de igual forma con el compromiso afectivo (50%), mientras que no se evidenció presencia del compromiso normativo ni de continuidad. Por último, se determinó que el compromiso con mayor incidencia en función a la edad fue el efectivo y quién contó con menos incidencia fue el de continuidad.

### III. MÉTODO

#### 3.1. Tipo de investigación:

El proyecto es de corte descriptivo, ya que permite identificar la realidad de las variables, este decir, “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, 2016).

Así mismo, se considera de tipo **No Experimental**, porque ambas variables no serán manipuladas, por el contrario solo se aplica la observación del fenómeno en su contexto natural y posteriormente se procederá al análisis de las variables; así mismo se considera **transversal**, puesto que la información en la muestra se recaudará en un único momento (Hernández, et al., 2016).

#### 3.2. Ámbito temporal y espacial.

Por acuerdo con líderes de la organización, se programó encuestar a todos los operarios de los 04 almacenes de la organización del rubro logístico en el mes Marzo, entre la segunda y tercera semana (para evitar interrupciones en las semanas de alta demanda de sus clientes).

Las características de los encuestados son las siguientes: personas adultas a partir de los 18 años, ambos sexos, todos ocupan puesto operativos, residentes la mayoría en el distrito regional del Callao o aledañas.

### **3.3. Variables**

#### **3.3.1. Variables de estudio**

##### **Satisfacción laboral:**

Definición conceptual: La satisfacción laboral es función del contenido o de las actividades estimulantes del cargo que el empleado desempeña (Herzberg, Manual y Snyderman, 1959).

Definición operacional: puntajes obtenidos por medio de la Escala General de Satisfacción Laboral propuesto por Wall, Cook y Wal.

Indicadores: factores intrínsecos (2, 4, 6, 8, 10, 12 Y 14) y factores extrínsecos (1,3, 5,7, 9,11, 13 Y 15).

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

Definición conceptual: El compromiso organizacional definido por Meyer y Allen (1991) como el estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la organización y que tiene implicaciones para la decisión de continuar la pertenencia en la organización.

Definición operacional: puntajes obtenidos por el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.

Indicadores: componente afectivo (6, 9, 12, 14, 15, 18), el componente de continuidad (1, 3, 4, 5, 16, 17) y el componente normativo (2, 7, 8, 10, 11, 13).

### 3.3.2. Variable de control o comparación

Tabla 4

*Descripción de las variables de control*

		Almacén 1	Almacén 2	Almacén 3	Almacén 4	Total	%
N° de Personas		45	37	32	35	149	100%
Sexo	Mujeres	14	6	8	10	38	26%
	Hombre	31	31	24	25	111	74%
Generación	Baby Boomers (57 - 71)	1	2	5	1	9	6%
	Generación (36 - 56)	4	6	5	11	26	17%
	Millennials (21 - 35)	29	22	20	21	92	62%
	Generación Z (0 - 20)	11	7	2	2	22	15%
Tiempo de permanencia	0 a 2 años	27	21	12	16	76	51%
	2 a 5 años	9	7	10	12	38	26%
	5 a más	9	9	10	7	35	23%

### 3.4 . Población y muestra

Se trabajó con el total de colaboradores de los 04 almacenes que comprende a un total de 149 colaboradores, distribuidos de la siguiente manera: almacén 01 – 45 personas, almacén 02 – 37 personas, almacén 03 – 32 personas, almacén 4 – 35.

### 3.5. Instrumentos

Para la recolección de base de datos se utilizará los siguientes instrumentos de medición:

#### **Escala general de satisfacción Warr, Cook y Wall**

Ficha Técnica:

Nombre de la prueba : Escala General de Satisfacción

Autores : Warr, Cook y Wall.

Objetivo : medir el nivel satisfacción de los colaboradores.

Procedencia : Estados Unidos

Año : 1979

Adaptación y validación al español por: Jesús Pérez Bilbao y Manuel Fidalgo Vega.

Utilidad : Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.

Ámbito de aplicación : Adultos trabajadores.

Tipo de aplicación : Individual y colectiva.

Tiempo : 10 a 15 min.

La escala está diseñada por dos sub escalas:

- Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).
- Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

Para realizar esta escala tomaron en cuenta la teoría de Herzberg, el cual señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos").

Muchas investigaciones no corroboran exactamente la dicotomía entre factores que Herzberg encontró en sus investigaciones, pero sí se ha comprobado que la distinción entre factores intrínsecos y extrínsecos es importante y útil, y que existen importantes



diferencias individuales en términos de la importancia relativa concedida a uno y otros factores.

Tener en cuenta que la Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall te permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes a: Satisfacción general, Satisfacción extrínseca y Satisfacción intrínseca.

En esta escala la puntuación total se obtiene de la suma de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

Tabla 5

*Interpretación del puntaje por factores y puntaje global de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall.*

<b>Niveles</b>	<b>Factores Extrínsecos</b>	<b>Factores Intrínsecos</b>	<b>Puntaje Total</b>
Bajo	0 a 24	0 a 21	0 a 45
Promedio	25 a 41	22 a 36	46 a 76
Alto	42 a más	37 a más	76 a más

De acuerdo a la tabla 5, para el factor extrínseco si el puntaje se encuentra entre 0 a 24 se considera un nivel bajo, un puntaje entre 25 a 41 un nivel medio y un puntaje entre 42 a más se considera como nivel alto. Para el factor intrínseco, si el puntaje oscila entre 0 a 21 se considera un nivel bajo, si el puntaje está entre 22 a 36 se considera un nivel promedio y un puntaje entre 37 a más se considera como nivel alto. Por último, para el puntaje si total si se obtiene una puntuación entre 0 a 45 se considera un nivel bajo, si el

puntaje es de 46 a 76 es un nivel promedio y un puntaje entre 76 a más está ubicado en un nivel alto.

### **Datos técnicos**

A continuación se indican algunos datos de las dimensiones obtenidos por los autores de origen: dentro de la satisfacción general se encuentra una media  $M = 70,53$ , una desviación típica ( $DE$ ) igual a 15,42 y un coeficiente alpha ( $\alpha$ ) entre 0,85 y 0,88; para la satisfacción intrínseca se encuentra una media  $M = 32,74$ , una desviación típica ( $DE$ ) igual a 7,69 y coeficiente alpha ( $\alpha$ ) entre 0,79 y 0,85; para la dimensión de satisfacción extrínseca se halló una media  $M = 38,22$ , desviación típica ( $DE$ ) = 7,81 y Coeficiente alpha ( $\alpha$ ) entre 0,74 y 0,78.

### **Respaldo de validez y confiabilidad del instrumento en otras investigaciones realizadas nuestro país:**

Mendoza (2018), en su investigación Engagement y Satisfacción laboral aplicada en una empresa Retail de Chorrillos, hallo validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall. Los resultados fueron: validez en V- Aiken un puntaje superior a .8 y para la confiabilidad a través de alfa de **Cronbach** ( $\alpha$ )= .9.

Ballenas P. (2016), en su trabajo de investigación Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en docentes de la Univ. Privada San Juan Bautista, analizó la validez y confiabilidad del instrumento Warr, Cook y Wall. Obteniendo una prueba de confiabilidad de consistencia interna por alpha de **Cronbach** ( $\alpha$ )= .9, demostrando la fiabilidad del instrumento.

## **Escala de compromiso organizacional Meyer y Allen**

Ficha Técnica:

Nombre de la Prueba	: Cuestionario de Compromiso Organizacional.
Autores	: Meyer y Allen
Objetivo	: Conocer el Tipo de compromiso Organizacional que presentan los individuos con su organización.
Procedencia	: Estados Unidos
Estructuración	: 3 dimensiones, 6 ítems por dimensión, haciendo un total de 18 ítems.
Escala tipo	: Likert
Administración	: Individual o colectiva
Tiempo	: Aproximadamente 15 min.
Utilidad	: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
Edad	: 17 años en adelante

### **Descripción de las normas de Calificación:**

Para obtener el puntaje total se debe sumar los puntajes alcanzados en la respuesta de cada ítem, respetando la escala de tipo Likert para la respuestas de la siguiente manera: 1= *Totalmente en desacuerdo*, 2= *Moderadamente en desacuerdo*, 3= *Débilmente en desacuerdo*, 4= *Ni de acuerdo ni en desacuerdo*, 5= *Débilmente de acuerdo*, 6= *Moderadamente de acuerdo* y 7= *Totalmente de acuerdo*. Así mismo, en la escala existen ítems inversos, cuyos puntajes hay que invertir, estos son: 1, 3, 10, 14, 15 y 18.

### *Ítems de la prueba de Compromiso Organizacional*

Compromiso Organizacional	Indicadores	Ítems
Dimensiones	Componente Afectivo	6, 9, 12, 14, 15, 18
	Componente de continuidad	1, 3, 4, 5, 16, 17
	Componente Normativo	2, 7, 8, 10, 11, 13

De forma general, las puntuaciones van desde 18 a 126 puntos para el nivel de compromiso organizacional global, para las dimensiones las puntuaciones van desde 6 hasta 42 puntos.

#### **Interpretación**

Componente Afectivo: Deseo

Componente de Continuidad: Necesidad

Componente Normativo: Deber

#### **Respaldo de validez y confiabilidad del instrumento en otras investigaciones realizadas nuestro país:**

J. Ramos R. (2018), en su investigación Compromiso Organizacional en conductores de transporte de carga de una empresa del Callao, encontró índices de confiabilidad a través de la consistencia interna mediante los índices de Alpha de **Cronbach** con un valor de 0.79, el cual es aceptable y confiable. Y reforzó la validez a través del análisis de componentes principales, aplicando KMO de Kaiser obteniendo un  $p = .66$ , lo cual es válido por ser mayor a .50.

Argomedo (2013), en su trabajo Satisfacción laboral y compromiso organizacional en personal civil de una institución de Lima Metropolitana. Halló validez de su instrumento al someterlo a validación por jueces, en donde a través de análisis binomial, obtuvo aceptación del instrumento ( $p < .05$ ); así mismo, halló una fiabilidad de .82 en trabajadores civiles de una institución militar.

### 3.5.1. Confiabilidad de los instrumentos:

Tabla 6

*Coefficiente de consistencia interna para las escalas de satisfacción laboral y compromiso organizacional en operarios de una empresa logística.*

Escala	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos	Media de correlación inter - elementos
Satisfacción	Intrínseca	.883	.884	7	
	Extrínseca	.880	.883	8	
	Total	.937	.939	15	
Compromiso	Afectivo	.649	.651	6	.237
	Continuidad	.649	.651	6	.237
	Normativo	.658	.669	6	.252
	Total	.775	.782	17	

En la tabla 6, se muestra el análisis estadístico que se realizó con la finalidad de demostrar la fiabilidad en ambos instrumentos. Para la escala de satisfacción se obtuvo un alfa de Cronbach mayor a .88 en ambas dimensiones y para el total un alfa de Cronbach al .93. La escala de compromiso muestra fiabilidad mayor a .64 en sus tres dimensiones y .77 para el total de la prueba.

Pallant (2016), sugiere que para los casos donde se obtiene un alfa de **Cronbach** menor a .8, podemos optar por el análisis de Media de correlación inter – elementos, la cual debería oscilar entre .2 a .4 para demostrar la fiabilidad del instrumentos, por tal

motivo, se realizó el análisis recomendado obteniendo en las tres dimensiones una fiabilidad mayor a .2.

Vale mencionar que se excluyó el ítem 1 de la escala de compromiso, con la finalidad de no alterar la equidad entre los ítems.

### 3.5.2. Validez de los instrumentos:

Tabla 7

*Correlación de Pearson para la escala de satisfacción laboral y sus dimensiones en operarios de una empresa logística.*

Satisfacción Laboral			Satisfacción intrínseco			Satisfacción extrínseco		
Ítem	<i>r</i>	<i>p</i>	Ítem	<i>r</i>	<i>p</i>	Ítem	<i>r</i>	<i>p</i>
S1	,595**	.000	S2	,804**	.000	S1	,623**	.000
S2	,793**	.000	S4	,759**	.000	S3	,795**	.000
S3	,787**	.000	S6	,757**	.000	S5	,812**	.000
S4	,748**	.000	S8	,760**	.000	S7	,550**	.000
S5	,782**	.000	S10	,684**	.000	S9	,736**	.000
S6	,740**	.000	S12	,824**	.000	S11	,834**	.000
S7	,550**	.000	S14	,784**	.000	S13	,772**	.000
S8	,729**	.000				S15	,812**	.000
S9	,747**	.000						
S10	,603**	.000						
S11	,801**	.000						
S12	,811**	.000						
S13	,764**	.000						
S14	,785**	.000						
S15	,769**	.000						

En la tabla 7, la correlación de Pearson evidencian una alta validez en la mayoría de los ítems ( $r > .2$ ). Con respecto al nivel de significancia ( $p$ ) toda la escala muestra resultados menor a .05, es decir, los resultados muestran que el instrumento y sus componentes son válidos.

Tabla 8

*Correlación de Pearson para la escala de compromiso organizacional y sus componentes en operarios de una empresa logística.*

Compromiso Organizacional			Componente Afectivo			Componente de continuidad			Componente Normativo		
Ítem	<i>r</i>	<i>p</i>	Ítem	<i>r</i>	<i>p</i>	Ítem	<i>r</i>	<i>p</i>	Ítem	<i>r</i>	<i>p</i>
C1	,532**	.000	C6	,566**	.000	C1	,574**	.000	C2	,572**	.000
C2	,504**	.000	C9	,556**	.000	C3	-.033	.000	C7	,718**	.000
C3	-,291**	.000	C12	,501**	.000	C4	,625**	.000	C8	,696**	.000
C4	,539**	.000	C14	,598**	.000	C5	,554**	.000	C10	,315**	.000
C5	,508**	.000	C15	,643**	.000	C16	,684**	.000	C11	,742**	.000
C6	,605**	.000	C18	,576**	.000	C17	,630**	.000	C13	,711**	.000
C7	,649**	.000									
C8	,587**	.000									
C9	,581**	.000									
C10	,360**	.000									
C11	,654**	.000									
C12	,639**	.000									
C13	,625**	.000									
C14	,311**	.000									
C15	,387**	.000									
C16	,549**	.000									
C17	,587**	.000									
C18	,357**	.000									

En la tabla 8, la correlación de Pearson evidencian una alta validez en la mayoría de los ítems ( $r > .2$ ) a excepción de los ítems C3. Con respecto al nivel de significancia ( $p$ )

toda la escala muestra resultados menor a .05, es decir, los resultados nos demuestra que el instrumento y sus componente son válidos.

### **3.6. Procedimiento**

1. La aplicación del instrumento se realizó antes de iniciar la jornada de trabajo de los trabajadores.
2. Para iniciar con la aplicación de los cuestionaros, se les explicó que ambos cuestionarios busca identificar el nivel de satisfacción y compromiso que ellos perciben actualmente desde la posición que ocupan, también se le comentó que la finalidad de encuestarlos era para realizar en un futuro actividades que ayuden a mantener o mejorar el índice de satisfacción y compromiso.
3. Posteriormente se les comentó que en el cuestionario no existen respuestas buenas ni malas, que la prueba es anónima y deben completar todos los ítems, cuentan con un tiempo de 20 minutos para desarrollar ambos cuestionarios.
4. Finalmente se procedió a recoger los cuestionarios, siempre revisando rápidamente que no haya respuestas en blanco.
5. Y para cerrar la reunión se realizó una dinámica de integración a manera de agradecimiento por su tiempo brindado.

#### **3.6.1. Análisis de datos.**

En el procesamiento de datos de la presente investigación se trabajó con el programa estadístico SPSS 20, en la cual se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson para medir la relación entre dos variables, prueba de normalidad para determinar el uso de pruebas paramétricas, U de Mann Whitney y Kruskal – Wallis para comparar dos o más grupos.



#### IV. RESULTADOS

**Objetivo General:** Determinación de la relación entre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao

En Tabla 9 se presenta el cálculo de la normalidad de las distribuciones de satisfacción y compromiso. Por ser una muestra mayor a 50 participantes, utilizamos la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov; la cual nos indica que las puntuaciones de satisfacción no se ajustan a la normal  $D = .0114, p < .001$ , por tal motivo se utilizó la correlación de Spearman.

Tabla 9

*Prueba de normalidad para las escalas de satisfacción laboral y compromiso organizacional en operarios de una empresa logística.*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>Satisfacción</b>	0.114	149	0	0.932	149	0
<b>Compromiso</b>	0.03	149	,200*	0.992	149	0.607

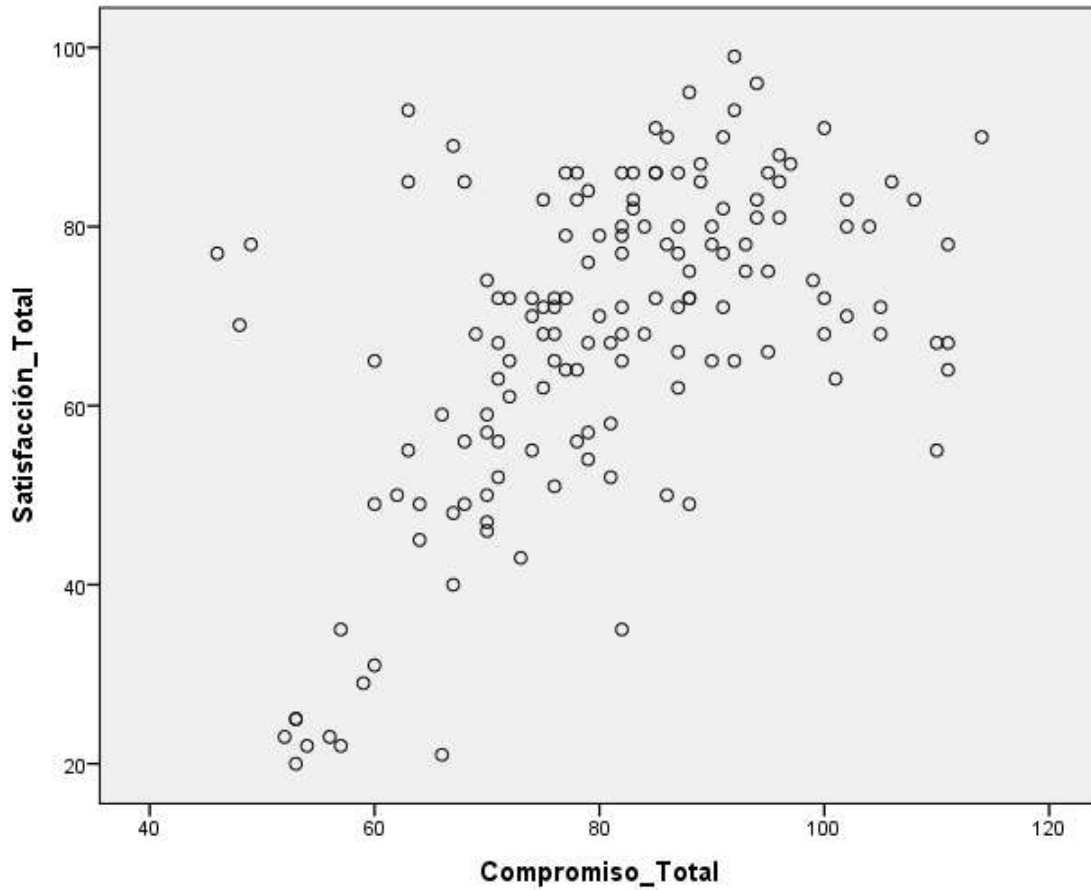


Figura 3. *Correlación de Spearman entre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.*

En el figura 3 se puede observar que la relación entre compromiso y satisfacción tiene una tendencia positiva moderada  $r = .52$ ,  $n = 149$ ,  $p < .001$  con tamaño del efecto grande  $r^2 = .2704$ .

## Objetivos Específicos

**Objetivo 1:** Descripción de la Satisfacción Laboral en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.

En la tabla 10 se presentan los niveles para las dimensiones y el total para la variable de satisfacción. En la satisfacción general y sus dimensiones, el nivel medio es el que presentó mayor porcentaje (general, 52.3%; intrínseca, 55.7%; extrínseca, 53.7%)

Tabla 10

*Frecuencia de satisfacción laboral en operaciones de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.*

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Satisfacción Intrínseca</b>	Bajo	20	13.4
	Medio	83	55.7
	Alto	46	30.9
<b>Satisfacción Extrínseca</b>	Bajo	14	9.4
	Medio	80	53.7
	Alto	55	36.9
<b>Satisfacción General</b>	Bajo	15	10.1
	Medio	78	52.3
	Alto	56	37.6

**Objetivo 2:** Descripción del Compromiso Organizacional en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.

En la tabla 11 se muestra los porcentajes para los componentes y total de compromiso laboral en los cuales predominó el nivel medio. Para el componente afectivo 61.1%, componente normativa el 54.4%, componente de continuidad 73.8% y compromiso general 71.8%.

Tabla 11

*Frecuencia de compromiso organizacional en operaciones de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Compromiso General</b>	Bajo	8	5.4
	Medio	107	71.8
	Alto	34	22.8
<b>Compromiso Afectivo</b>	Bajo	8	5.4
	Medio	91	61.1
	Alto	50	33.6
<b>Compromiso Normativo</b>	Bajo	12	8.1
	Medio	81	54.4
	Alto	56	37.6
<b>Compromiso de Continuidad</b>	Bajo	30	20.1
	Medio	110	73.8
	Alto	9	6.0

**Objetivo 3:** Hallar la relación entre los componentes de compromiso organizacional y satisfacción laboral total en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao

En la tabla 12 se presenta el análisis de normalidad. Por ser una muestra mayor a 50 participantes, utilizamos la prueba de Kolmogorov- Smirnov. Según el análisis debemos utilizar pruebas no paramétricas  $D = .114, p < .001$

Tabla 12

*Prueba de normalidad los componentes de compromiso organizacional y para las escalas de satisfacción laboral general en operarios de una empresa logística.*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>Compromiso Afectivo</b>	.129	149	.000	.966	149	.001
<b>Compromiso Normativo</b>	.089	149	.006	.981	149	.035
<b>Compromiso de Continuidad</b>	.070	149	.071	.988	149	.246
<b>Satisfacción General</b>	.114	149	.000	.932	149	.000

En la tabla 13 la relación entre componente afectivo y satisfacción laboral es positiva  $r = .379$ , el nivel de significancia es  $p < .001$ . y un tamaño del efecto de mediano a gran efecto  $r^2 = .14$ . La relación entre el componente normativo y satisfacción es positiva  $r = .464$ , considerada como una relación moderada, el nivel de significancia es  $p < .001$ , tamaño de efecto mediano a gran efecto  $r^2 = .22$ . Y la relación entre el componente de continuidad y satisfacción laboral es positiva  $r = .215$  considerada como baja, el nivel de significancia  $p = .008$ , tamaño del efecto pequeño a mediano  $r^2 = .05$

Tabla 13

*Correlación de Spearman entre satisfacción laboral y las componentes de compromiso organizacional en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.*

		<b>Componente Afectivo</b>	<b>Componente Normativo</b>	<b>Componente de Continuidad</b>
<b>Satisfacción</b>	Coeficiente de correlación	,379**	,464**	,215**
<b>General</b>	Sig. (bilateral)	.000	.000	.008

N = 149.

**Objetivo 4:** Determinar la asociación entre los niveles de satisfacción laboral y las variables de almacén, sexo, generación y tiempo de permanencia en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.

Se identificó que el nivel de satisfacción laboral con mayor predominancia es el nivel medio para las 4 variables. En la tabla 14 se muestra el cruce de los niveles de satisfacción según las variables de control.

Tabla 14

*Niveles de satisfacción general según las variables de almacén, sexo, generación y tiempo de permanencia en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.*

Variable de control	Valores de la variable de control	Satisfacción General			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Área	Almacén1	2	27	16	45
	Almacén2	4	19	14	37
	Almacén3	3	15	14	32
	Almacén4	6	17	12	35
	Total	15	78	56	149
Sexo	Femenino	2	20	16	38
	Masculino	13	58	40	111
	Total	15	78	56	149
Generación	Generación_Z	5	11	6	22
	Generación_Y	7	48	37	92
	Generación_X	3	13	10	26
	Baby_boomers	0	6	3	9
	Total	15	78	56	149
Permanencia	0 a 2 años	10	34	32	76
	2 a 5 años	3	24	11	38
	5 años a +	2	20	13	35
	Total	15	78	56	149

*En la tabla 15 se muestra los coeficientes chi-cuadrado, los cuales reflejan que no existe asociación significativa entre satisfacción general y las variables de control ( $p > .05$ )*

Tabla 15

*Chi – cuadro para la prueba de asociación entre las variables de satisfacción general, almacén, sexo, generación y tiempo de permanencia en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.*

Variable de control	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Almacén	4,453 <sup>a</sup>	6	.616
Sexo	1,448 <sup>a</sup>	2	.485
Generación	6,261 <sup>a</sup>	6	.395
Permanencia	4,570 <sup>a</sup>	4	.334



**Objetivo 5:** Determinar la asociación entre los niveles de compromiso organizacional y las variables de sexo, generación y tiempo de permanencia en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.

Se identificó que el nivel de compromiso con mayor predominancia es el nivel medio para las 04 variables. En la tabla 16 se muestra el cruce de los niveles de compromiso según las variables de control.

Tabla 16

*Niveles de compromiso general según las variables de almacén, sexo, generación y tiempo de permanencia en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.*

Variable de control	Valores de la variable de control	Compromiso General			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Almacén	Almacén1	2	30	13	45
	Almacén2	1	31	5	37
	Almacén3	1	22	9	32
	Almacén4	4	24	7	35
	Total	8	107	34	149
Sexo	Femenino	2	23	13	38
	Masculino	6	84	21	111
	Total	8	107	34	149
Generación	Generación_Z	3	18	1	22
	Generación_Y	3	62	27	92
	Generación_X	2	19	5	26
	Baby_boomers	0	8	1	9
	Total	8	107	34	149
Permanencia	0 a 2 años	6	58	12	76
	2 a 5 años	1	26	11	38
	5 años a +	1	23	11	35
	Total	8	107	34	149

En la tabla 17 se muestra los coeficientes chi-cuadrado, los cuales reflejan que no existe asociación significativa entre compromiso general y las variables de control ( $p > .05$ ).

Tabla 17

*Chi – cuadrado para la prueba de asociación entre las variables de compromiso general, almacén, sexo, generación y tiempo de permanencia en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.*

VARIABLES DE CONTROL	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Almacén	6,900 <sup>a</sup>	6	.330
Sexo	3,807 <sup>a</sup>	2	.149
Generación	10,860 <sup>a</sup>	6	.093

## V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

A partir de los hallazgos encontrados, se valida la hipótesis general que establece que existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Abanto (2017) en trabajadores de salud, Rodríguez (2016) en operarios retail, Huertas (2016) en trabajadores del estado, Richard (2015) en colaboradores de un empresa retail, quienes señalan que la satisfacción laboral guarda relación con la percepción de sentirse comprometido con la organización.

Estos autores expresan que las personas que muestran mayores niveles de satisfacción en la organización también sentirán una sensación de retribución a la organización. En los trabajadores de esta empresa logística la relación refleja el mismo sentido.

Por el contrario Marquina (2011), halló una discordancia entre satisfacción laboral (51.3% insatisfechos) y compromiso organizacional (91% con altos niveles de compromiso), lo cual no concuerda con los resultados de esta investigación ni con la mayoría de resultados hallados en otras investigaciones.

Se puede inferir que a mayor conformidad con los factores tales como: salario, entorno físico, las relaciones interpersonales, estabilidad laboral, posibilidad de crecimiento laboral, el trabajador presentará mayor estado de satisfacción placentero hacia la organización, sin embargo, la empresa debe velar porque los factores permanezcan a un nivel positivo en el tiempo para que el trabajador se sienta involucrado con la organización y tome la decisión de continuar siendo parte de la compañía.

Los resultados con referencia a los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional, no se asemejan a los hallazgos encontramos en anteriores estudios, ya que en la muestra se identificó que predomina un nivel medio en ambas variables y sus factores. Sin embargo, considero que es relevante mencionar el indicador para generar mejoras en los trabajadores que participaron del estudio y seguir desarrollando acciones que pueden impactar en el aumento de los niveles de ambas variables.

Así mismo, se esperaba encontrar diferencias entre los niveles de satisfacción y compromiso entre los 04 almacenes logísticos, ya que cada jefe de estos espacios cuenta con un perfil y dinámica de trabajo diferente (horario, las funciones que realizan y los productos con los trabajan también son distintos entre ellos). Los resultados no mostraban diferencia. No fue lo que se encontró en los resultados de la investigación. La falta de diferencia podría deberse a que la gerencia práctica actividades, iniciativas, lineamientos y políticas uniforme.

Adicionalmente, en lo que no concuerda este estudio con los autores Gómez, Recio, Avalos y Gonzáles (2013), investigación realizada en trabajadores de México, es que los factores sociodemográficos guardan relación con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Y por otro lado, Rivera (2014) halló que a mayor antigüedad en el puesto hay mayor compromiso. Los resultados encontrados no guardan relación con ninguno de los 2 antecedentes mencionados.

En lo que sí guarda relación, es lo mencionado por Zurita (2014), quien identificó que no existe diferencia según sexo con relación a las variables compromiso y satisfacción, lo cual sí concuerda con la investigación.

Se esperaba encontrar niveles altos de satisfacción y compromiso al menos en algún almacén. Sin embargo, la revista Deloitte, en 2016, publicó que “el compromiso de los colaboradores, sigue siendo un reto para los negocios. Las expectativas de la fuerza multi-generacional y cambiante, requieren de ambientes de trabajo más flexibles y centrados en sus colaboradores. Es un foco importante escuchar a la gente, rediseñar los cargos, dar bienestar, y analizar todas las dimensiones que hacen referencia al compromiso” (pág. 47 - 49).

Posiblemente en la empresa logística no se ha dado atención a los factores de compromiso por los siguientes motivos: la carga de trabajo, la falta de interés de los líderes logísticos por hacer seguimiento al plan de clima laboral, desconocimiento de acciones que pueden contribuir a que los colaboradores se sientan más comprometidos o austeridad en el presupuesto de clima laboral lo cual podría contribuir con el sentir emocional del trabajador hacia la organización.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación entre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao ( $r = .52$ ,  $p < .001$ ,  $r^2 = .27$ ).
2. Se identificó que la Satisfacción Laboral en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao, se muestra a un nivel medio en ambos factores extrínseco (53.7%) e intrínseco (55.7%) y en la dimensión general (52.3%), siendo el nivel bajo con menor porcentaje.
3. La variable de Compromiso Organizacional en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao, se identificó en un nivel medio en las tres dimensiones afectivo (61.1%), normativo (54.4%), de continuidad (73.8%) y general (71.8%), siendo el nivel bajo con menor porcentaje.
4. Se halló relación entre los componentes de compromiso organizacional y satisfacción laboral total en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao. La relación de satisfacción laboral general con: compromiso afectivo fue positiva ( $r = .379$ ,  $p < .001$  y  $r^2 = .14$ ), compromiso normativo fue positivo ( $r = .464$ ,  $p < .001$ ,  $r^2 = .22$ ) y componente de continuidad también fue positivo ( $r = .215$ ,  $p = .008$ ,  $r^2 = .05$ ).
5. No existe asociación entre los niveles de satisfacción laboral y las variables de almacén ( $p < .616$ ), sexo ( $p < .485$ ), generación ( $p < .395$ ) y tiempo de permanencia ( $p < .334$ ) en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.

6. No existe asociación entre los niveles de compromiso organizacional y las variables almacén ( $p < .330$ ), sexo ( $p < .149$ ), generación ( $p < .093$ ) y tiempo de permanencia ( $p < .222$ ) en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao.

## VII. RECOMENDACIONES

- Para futuras investigaciones se recomienda asistir con personal de apoyo para la aplicación de las encuestas, ya que puedan dar soporte a las inquietudes que se presenten mientras resuelven las pruebas. Y considerar aplicar las pruebas en un ambiente cerrado, para que todos los participantes logren escuchar las indicaciones.
- Hacer partícipe a los trabajadores de los objetivos alcanzados al menos de forma anual y aprovechar el momento para reconocer el esfuerzo de cada uno de los miembros. Esto ayudaría a que los trabajadores se sientan involucrados y parte importante de la organización.
- Implementar la evaluación de desempeño con el fin de identificar las personas con mejores resultados y genera un plan de desarrollo en ellos. Esto ayudará a identificar futuros sucesores. Así mismo, también ayudaría a identificar el personal que necesita de más apoyo o entrenamiento para que logren mejores resultados.
- Reuniones continua entre los líderes de la operación y el equipo de Gestión Humana para la continuidad y cumplimiento del plan anual del clima, lo cual permitiría realizar no solo acciones estratégicas para el logro y cumplimiento de objetivos, si no también actividades de integración y reconocimiento al personal operativo que muchas veces son los menos beneficiados cuando se llega a una meta.



- Difundir a través de medios de comunicación acorde a la realidad de las posiciones operativas para que tengan alcance de los beneficios corporativos que la empresa les ofrece (pegar aviso en los murales, publicar en los jala vista de los comenderos, etc.).
- Crear programas atractivos para el personal según sus expectativas y edades. Para el caso de los jóvenes, convenios educativos. Y para el personal adulto que le dificulte realizar actividades que demanden esfuerzo físico generar un plan de reubicación o un programa considerado y atractivo de desvinculación de personal.
- Mejorar los ambientes de los almacenes, incluyendo espacios de recreación, cafetín, dispensadores de agua, etc. Lo cual ayudaría a una mejor estadía durante las horas de trabajo del colaborador, más aun al personal de turno amanecida.

## VIII. REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional: un enfoque aplicado (6ta ed.)*. Santa Fe, México: Cengage Learning Editores S.A. Recuperado de: <https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/psicologc3ada-industrialorganizacional-un-enfoque-aplicado-6-edicic3b3n-michael-g-aamodt.pdf>.
- Abanto, S. (2017). *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una Institución de Salud pública de Sullana* (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Alas, R. (2008, Enero, 08). The impact of employee participation on job satisfaction during change process. *Problems and Perspectives in Management*. Recuperado de: [https://businessperspectives.org/pdfproxy.php?item\\_id:1982](https://businessperspectives.org/pdfproxy.php?item_id:1982).
- Alonso, M. (2019, agosto, 11). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316494002>.
- Álvarez, G. (2008). Determinantes del compromiso organizacional ¿Están los trabajadores a tiempo parciales menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo? *Cuadernos de estudios Empresariales*, vol. 18 (1), 73 - 88. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3083648>.

Arciniega, L. (2006) ¿Cuál es la influencia de los valores hacia el trabajo en Relación con otras variables en el desarrollo del compromiso organizacional? *Rev. Psicología Social, Vol. 21(1), 35 – 50*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1374992>.

Argomedo J. (2013). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en personal civil de una institución de Lima Metropolitana* (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Atencio, S., & Ortega, H. (2009). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el cuerpo de bomberos* (Tesis de grado). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.

*laboral en docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista, 2015* (Tesis doctoral). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú.

Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Revista de curriculum y formación del profesorado, vol. 6 (Nº 1 - 2)*, pp 1 – 10.

Casana, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy* (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito de las organizaciones* (2da ed.). México DF: MC Graw Hill.

- Cortina, E. (2014). *El rol mediador del compromiso organizacional entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia en el sector de contact centers* (Tesis de maestría). Universidad EAFIT, Medellín, Colombia.
- Colquitt, J., Le Pine, J., Wesson, M (2012). *Comportamiento organizacional: Mejora del rendimiento y compromiso en el trabajo*. México: ED Mc Graw Hill.
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003). *El comportamiento humano en el trabajo* 11ª Edición. México: Mc Graw Hill.
- Díaz, Y. y Quijada, A. (2005). *Relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional* (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma Metropolitana, Ciudad de México, México.
- Deloitte. (2018). Tendencias Globales de Capital Humano 2018. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/pe/es/pages/human-capital/articles/tendencias-capital-humano-2018.html>.
- Expósito, P. y Rodríguez, X. (2001). Principales determinantes de la productividad total de los factores en el sector agrario español. *Economía Agraria y Recursos Naturales*. Vol.1 (2), pp. 3-20.
- Fernández, A. (2014). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en empleados y operarios de una empresa textil del distrito la Esperanza en Trujillo* (Tesis de titulación). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

Gallardo, N., & Sandoval, M. (2014). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada* (Tesis de titulación). Universidad del Bío Bío, Concepción, Chile.

Espíndola, J. (2005). *Análisis de problemas y toma de decisiones*. México: Pearson Educación.

Giraldo, S. (2012). *El empoderamiento como elemento generador de compromiso organizacional en los empleados de las empresas aseguradoras de la ciudad de Manizales*. (Tesis de magister). Universidad Nacional de Colombia, Manizales, Colombia.

Gómez, D., Recio, R., Avalos, M. y González, J. (2013). Satisfacción Laboral y Compromiso en las organizaciones de Río Verde. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*. Vol. 4(1).

Gonzalez, L. (2001). *Satisfacción y Motivación en el Trabajo*. Madrid, España, Ed.: Diaz de Santos.

Hernández R, Fernández C. y Baptista P. (2016). *Metodología de la investigación*. Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf).

Herzberg F, Manuel B. y Snyderman B. (1959). *The motivation to work*. Nueva York. Wiley.

- Huertas, Z. (2016). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del MINEDU Lima, 2016*. Lima. (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Peru.
- Ipsos (2016). Generaciones en el Perú 2016. Recuperado de <https://www.ipsos.com/sites/default/files/2017-03/Generaciones%202016.pdf>
- Jericó, P. (2008). *La nueva gestión del talento*. Recuperado de [https://cesarop.weebly.com/uploads/4/1/1/9/41190691/la\\_nueva\\_gestion\\_del\\_talento.pdf](https://cesarop.weebly.com/uploads/4/1/1/9/41190691/la_nueva_gestion_del_talento.pdf).
- Juaneda, E. & Gonzales M. (2007). Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo. *Conocimiento, innovación y emprendedores: Camino al futuro*, 3590 - 3609. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234965>.
- Locke A. (1995). The micro – analysis of job satisfaction: Comments on Taber and Alliger. *Journal of organizational behavior*, volume (16), 123- 125. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.4030160203>.
- Marquina, C. (2011). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima* (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú.

- Mendoza R. (2018). *Engagement y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa retail del distrito de chorrillos* (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991) Tres componentes, conceptualización del compromiso organizacional. *Human Resource Management Review*, 1, 61-98.
- Meyer, J., y Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace*. Recuperado de <http://pubs.sciepub.com/education/3/8/12/index.html>.
- Montoya, E. (2014). *Validación de escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen de trabajadores de un Contac Center*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- O'Reilly, C. y Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, volume (71), 492 – 499. Recuperado de <http://psycnet.apa.org/index.cfm?fa=buy.optionToBuy&id=1986-29987-001>.
- Pallant, J. (2016). *Spss Manual Survival. A Step By Step Guide To Data Analysis Using Ibm Spss*. New York: Mc Graw-Hill Education.
- Perez J. y Fidalgo M. (1999) Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, volumen (1) 25-40.
- Ramos, A. (2005). *El Compromiso Organizacional y su relación con el desempeño docente de los Profesores del Programa Universitario de Inglés de la*

*Universidad de Colima* (Tesis de maestría). Universidad de Colima, Colima, México.

Ramos R. (2018). *Compromiso Organizacional en conductores de transporte de carga de una empresa del callao* (Tesis de titulación). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.

Richard, K. (2015). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en colaboradores de una empresa Retail de Lima en 2014* (Tesis de titulación). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.

Rico, P. y Rodriguez, C. (1998). *Compromiso organizacional y desempeño: estudio de caso* (Tesis de Licenciatura). Universidad católica Andres bello, Caracas, Venezuela.

Ríos, M., Téllez, M. y Ferrer, J. (2010). El Empowerment como predictor del Compromiso Organizacional en las Pymes. *Contaduría y Administración*, volumen (231), 52 – 54. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422010000200006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422010000200006).

Rivera, O. (2014). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.



Robbins S. y Judge T. (1998). *Comportamiento organizacional*. Libro virtual recuperado de [https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf).

Rodríguez, D. (2016). *Relación entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral del cliente interno en la empresa “Saga Falabella” del centro comercial “El Quinde” – Cajamarca – 2016* (Tesis de maestría). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.

Ruiz de Alba, J. (2013). El compromiso organizacional y satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexica de la industria y de la construcción del estado de Durango. Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/C12.pdf>.

Ruiz de Alba, J. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales*, 1(1), 67 – 86. Recuperado de <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/847/808>.

Salom, C. y D’Anello, S. (1994). Motivación de logro, actitud hacia el trabajo y estrés. Artículo recuperado de internet <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/9> el 03 de julio del 2018 Colombia.

Seminario, S. (2017). *Clima laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail de Lima Metropolitana* (Tesis de titulación). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Peru.

Zurita, M., Ramírez, M., Quesada, J., Quesada. M., Ruiz, B y Manzano, J. (2014).

“Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada”. *Reidocrea*, volumen (3), 17 – 25.

Recuperado de

[http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/31291/ReiDoCrea-Vol.3-Art.3-](http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/31291/ReiDoCrea-Vol.3-Art.3-Zurita-Ramirez-Quesada-Quesada-Ruiz-Manzano.pdf;jsessionid=D4ADA02977D5D2B44877C6DCC553368A?sequence=1)

[Zurita-Ramirez-Quesada-Quesada-Ruiz-](http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/31291/ReiDoCrea-Vol.3-Art.3-Zurita-Ramirez-Quesada-Quesada-Ruiz-Manzano.pdf;jsessionid=D4ADA02977D5D2B44877C6DCC553368A?sequence=1)

[Manzano.pdf;jsessionid=D4ADA02977D5D2B44877C6DCC553368A?sequen](http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/31291/ReiDoCrea-Vol.3-Art.3-Zurita-Ramirez-Quesada-Quesada-Ruiz-Manzano.pdf;jsessionid=D4ADA02977D5D2B44877C6DCC553368A?sequence=1)

[ce=1.](http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/31291/ReiDoCrea-Vol.3-Art.3-Zurita-Ramirez-Quesada-Quesada-Ruiz-Manzano.pdf;jsessionid=D4ADA02977D5D2B44877C6DCC553368A?sequence=1)

## **IX. ANEXOS**

## ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN WARR, COOK Y WALL

Por favor, complete los siguientes datos:

Sexo: \_\_\_\_\_ / Edad: \_\_\_\_\_

Fecha de ingreso (Mes/año) : \_\_\_\_\_

Puesto que desempeña : \_\_\_\_\_

Instrucciones:

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados de lo que piensa, crea o sienta respecto a su condición laboral.

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

1= Absolutamente insatisfecho

2= Bastante insatisfecho

3= Algo insatisfecho

4= Indiferente

5= Algo satisfecho

6= Bastante satisfecho

7= Absolutamente satisfecho

- 1. Las condiciones físicas del trabajo.
- 2. La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.
- 3. Los compañeros de trabajo.
- 4. El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo.
- 5. El jefe inmediato.

- 6. La cantidad de responsabilidad que se le confía.
- 7. La cuantía de su salario.
- 8. Las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades.
- 9. Las relaciones laborales que existen entre los directivos y los trabajadores de su empresa.
- 10. Las oportunidades de promoción con las que cuenta.
- 11. La forma en que es usted dirigido.
- 12. La atención que se presta a sus sugerencias.
- 13. La jornada de trabajo.
- 14. La variedad del trabajo.
- 15. La seguridad en el trabajo.

**POR FAVOR REVISAR EL REVERSO DE LA HOJA**

## CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

### INSTRUCCIONES GENERALES

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

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

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.                   | <input type="checkbox"/> 8. Esta organización merece mi lealtad.   |
| <input type="checkbox"/> 2. Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.                 | <input type="checkbox"/> 9. Realmente siento los problemas de mi organización como propios.                              |
| <input type="checkbox"/> 3. Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.                        | <input type="checkbox"/> 10. No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.                          |
| <input type="checkbox"/> 4. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.                      | <input type="checkbox"/> 11. No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.          |
| <input type="checkbox"/> 5. Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor. | <input type="checkbox"/> 12. Esta organización significa mucho para mí.  |
| <input type="checkbox"/> 6. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.  | <input type="checkbox"/> 13. Le debo muchísimo a mi organización.  |
| <input type="checkbox"/> 7. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.   | <input type="checkbox"/> 14. No me siento como "parte de la familia" en mi organización.                                 |
|   | <input type="checkbox"/> 15. No me siento parte de mi organización.  |
|   | <input type="checkbox"/> 16. Una de las consecuencias de renunciar a esta organización seria la escasez de alternativas. |
|   | <input type="checkbox"/> 17. Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.             |
|   | <input type="checkbox"/> 18. No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.                              |

**Por favor asegúrese de que no dejar ninguna pregunta en blanco. No hay respuestas buenas ni malas.**