

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades

Escuela Profesional de Psicología



**“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE RECURSOS HUMANOS”**

Tesis presentada por la Bachiller:

Núñez Zevillanos, Liliana

Para optar el Título Profesional de:

Licenciada en Psicología

Asesor:

Mgter. Puma Huacac, Roger

Arequipa – Perú

2020

FACULTAD CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

INFORME DICTAMEN BORRADOR TESIS

VISTO

EL BORRADOR DE TESIS TITULADO:

"COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE RECURSOS HUMANOS EN LA CIUDAD DE
AREQUIPA 2019"

SE RESUELVE:

PRESENTADO POR la BACHILLER

LILIANA NÚÑEZ ZEVILLANOS

Del Dictamen:

Aprobado.

Observaciones:

*Borrar ubicación temporal.
Retirar el caso del dictamen.*

Arequipa, de del 2020


.....
DR. HÉCTOR MARTÍNEZ CARPIO


.....
MGTER. ROGER PUMA HUACAC

Dedicatoria

A Dios, por guiarme con sabiduría a lo largo de este camino, a mi madre por ser un ejemplo de perseverancia.



Agradecimientos

A mi familia, por estar siempre a mi lado en los buenos y malos momentos.

A la empresa, por brindarme su confianza y apoyo para poder realizar esta investigación.

A mis maestros, que contribuyeron a que esta meta se concretará.



Resumen

El presente estudio buscó analizar la relación entre Compromiso Organizacional, Satisfacción Laboral y sus dimensiones en personal de una empresa de recursos humanos de la ciudad de Arequipa; la muestra estuvo compuesta por 93 trabajadores que laboran en distintas áreas y de variadas características socioeconómicas.

En cuanto del diseño del estudio, este comprende el tipo descriptivo-correlacional, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson; seleccionándose los instrumentos para el Compromiso Organizacional “el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen” y para la Satisfacción Laboral “la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma”. Los resultados obtenidos muestran que hay una correlación directa, de grado moderado y significativo a nivel estadístico entre las variables de Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral; en cuanto a los factores sociodemográficos que denotan mayor nivel en el compromiso organizacional son el sexo femenino, los trabajadores con educación secundaria y los de estado civil divorciado y respecto a la satisfacción laboral los que denotan mayor nivel son el sexo masculino, estado civil divorciado, y el grado de instrucción secundaria.

Palabras clave: *Compromiso Organizacional, Satisfacción Laboral, Recursos Humanos.*

Abstract

This study sought to analyze the relationship between Organizational Commitment, Job Satisfaction and its dimensions in personnel of a human resources company in the city of Arequipa; The sample consisted of 93 workers who work in different areas and had varied socioeconomic characteristics.

Regarding the design of the study, it comprises the descriptive-correlational type, using Pearson's correlation coefficient; the instruments selected for Organizational Commitment "the Meyer and Allen Organizational Commitment questionnaire" and for Job Satisfaction "the Sonia Palma Job Satisfaction Scale". The results obtained show that there is a direct, moderate and statistically significant correlation between the variables of Organizational Commitment and Job Satisfaction; regarding the sociodemographic factors that denote a higher level of organizational commitment are the female sex, workers with secondary education and those with a divorced marital status, and regarding job satisfaction those that denote a higher level are the male sex, divorced marital status, and the degree of secondary education.

Keywords: *Organizational Commitment, Job Satisfaction, Human Resources.*

Índice

Dedicatoria	
Agradecimientos	
Resumen	
Abstract	
Introducción	
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO.....	1
Introducción.....	2
Problema o Interrogante.....	4
Interrogantes Secundarias.....	4
Variables.....	4
Objetivos.....	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos.....	5
Antecedentes Teóricos – Investigativos.....	6
Compromiso Organizacional.....	7
Satisfacción Laboral.....	9
Hipótesis.....	17
CAPÍTULO II.....	18
DISEÑO METODOLÓGICO.....	18
Tipo y Diseño de Investigación.....	19
Técnicas e Instrumentos.....	19
Técnicas.....	19
Instrumentos.....	19
Población y Muestra.....	21
Población.....	21
Muestra.....	21
Estrategias de Recolección de Datos.....	21

Criterios de Procesamientos de Información	22
CAPÍTULO III	23
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	23
Nivel de Compromiso Organizacional	24
Nivel de Satisfacción Laboral	28
Datos Sociodemográficos y su Relación con el Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral	33
Área de Trabajo, Tiempo en la Empresa y Tipo de Contrato con el Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral.....	39
Correlación Entre las Dimensiones del Compromiso Organizacional con las Dimensiones de la Satisfacción Laboral	45
Correlación el Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral	46
Discusión.....	47
Conclusiones	51
Sugerencias.....	52
Limitaciones	53
REFERENCIAS	54
Anexo 1.	62
Anexo 2.	63
Anexo 3.	65

Índice de Tablas

Tabla 1: <i>Nivel Global de Compromiso Organizacional</i>	24
Tabla 2: <i>Dimensión - Compromiso Afectivo</i>	25
Tabla 3: <i>Dimensión - Compromiso de Continuidad</i>	26
Tabla 4: <i>Dimensión - Compromiso Normativo</i>	27
Tabla 5: <i>Nivel Global de Satisfacción Laboral</i>	28
Tabla 6: <i>Dimensión - Satisfacción a la tarea</i>	29
Tabla 7: <i>Dimensión - Satisfacción respecto a las condiciones de trabajo</i>	30
Tabla 8: <i>Dimensión - Satisfacción en cuanto al reconocimiento personal y/o social</i>	31
Tabla 9: <i>Dimensión - Satisfacción en cuanto a los beneficios económicos</i>	32
Tabla 10: <i>Compromiso organizacional según el género</i>	33
Tabla 11: <i>Compromiso organizacional según estado civil</i>	34
Tabla 12: <i>Compromiso organizacional según grado de instrucción</i>	35
Tabla 13: <i>Satisfacción laboral según el género</i>	36
Tabla 14: <i>Satisfacción laboral según estado civil</i>	37
Tabla 15: <i>Satisfacción laboral según grado de instrucción</i>	38
Tabla 16: <i>Compromiso organizacional según área de trabajo</i>	39
Tabla 17: <i>Compromiso organizacional según tiempo en la empresa</i>	40
Tabla 18: <i>Compromiso organizacional según el tipo de contrato</i>	41
Tabla 19: <i>Satisfacción laboral según área de trabajo</i>	42
Tabla 20: <i>Satisfacción laboral según tiempo en la empresa</i>	43
Tabla 21: <i>Satisfacción laboral según el tipo de contrato</i>	44
Tabla 22: <i>Correlación entre las dimensiones del compromiso organizacional con las dimensiones de la satisfacción laboral</i>	45
Tabla 23: <i>Correlación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral</i>	46



Introducción

Toda organización debe entender que para sus colaboradores el trabajo no solo representa un medio para obtener recursos económicos que le permitan satisfacer sus principales necesidades, el trabajo también simboliza un vehículo para el desarrollo personal y profesional en el cual las personas no solo buscan un entorno laboral que les permita un adecuado nivel de ingresos, sino que además, les permita el desarrollo de sus capacidades profesionales y le ofrezca posibilidades de crecimiento personal; en ese sentido, es de esperar que un trabajador que se encuentra a gusto con su centro de trabajo, se implique más en el desarrollo de sus actividades, que aquel que se encuentra en un entorno laboral que le es desagradable y con el que solo ha establecido un compromiso formal y de cumplimiento mínimo de sus actividades laborales.

En este sentido la satisfacción laboral constituye un tema que cada vez reclama más la atención de las organizaciones. Pujol-Cols & Dabos (2018) mencionan que son dos los motivos principales tras el interés de estudiar la satisfacción de los trabajadores con su empleo; el primer motivo se desprende de la relevancia de la satisfacción laboral para explicar distintas variables vinculadas con la efectividad organizacional, tales como ausentismo, rotación, compromiso organizacional y desempeño; el segundo motivo está relacionado con el aspecto moral del fenómeno al constituir este un determinante del bienestar de la persona. En este sentido la satisfacción laboral se entiende como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y que se configura a partir de aspectos como: posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones con miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que agilicen su tarea y desempeño de tareas (Palma, 1999).

Como mencionamos líneas arriba uno de los aspectos con los que se ha relacionada la satisfacción laboral es el nivel de compromiso que muestran los trabajadores hacia la organización en la que laboran. Según Soberanes & De la fuente (2009) el compromiso organizacional relaciona el aspecto afectivo y los costos percibidos por el trabajador asociados con el abandono de la organización y con el compromiso de permanencia en ella. Mencionan además la existencia de tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad; el primero está referido a la aceptación de las creencias, propósitos, ideas y objetivos de la organización; el segundo se refiere al sentimiento de pertenencia hacia la organización y el ultimo se manifiesta a través del cumplimiento y respeto hacia la organización por medio de acciones dirigidas a defenderla.

Meyer & Allen (1991) definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual establece consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. Ellos propusieron una teoría que consta de tres facetas, las cuales son: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

Ambos aspectos, compromiso y satisfacción, son importantes y deben estar dentro de los objetivos de toda organización. Por un lado, buscar la implicación personal de los colaboradores hacia la empresa, de modo que le permita obtener índices bajos de rotación de personal, y a su vez debe de garantizar las condiciones suficientes para que los trabajadores se sientan a gusto en su trabajo, incrementando así las posibilidades de que permanezcan en ella. Es de ahí que en la presente investigación se propone investigar la relación entre estos dos conceptos en una empresa de recursos humanos de la ciudad de Arequipa.

Problema o Interrogante

¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de Recursos Humanos?

Interrogantes Secundarias

- ¿Cómo se presenta el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de Recursos Humanos?
- ¿Cómo se presenta la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Recursos Humanos?
- ¿Cómo se presentan los datos sociodemográficos de los trabajadores respecto del compromiso organizacional y la satisfacción laboral?
- ¿Cómo se presenta el área de trabajo, tiempo en la empresa y tipo de contrato de los trabajadores respecto del compromiso organizacional y la satisfacción laboral?
- ¿Cómo se relacionan las dimensiones del compromiso organizacional con las dimensiones de la satisfacción laboral?

Variables

Variable 1: Compromiso Organizacional

Meyer & Allen (1991) definieron el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual establece consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. Ellos propusieron una teoría que consta de tres dimensiones, las cuales son: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo y son medidas en niveles de: muy alto, alto, promedio, bajo, muy bajo. En ese sentido es importante mencionar a Cameron quien resalta la importancia del sentido de

pertenencia como parte de la identificación organizacional relacionada a los vínculos interpersonales en la identidad social del individuo (Dávila & Jiménez, 2014).

Variable 2: Satisfacción laboral

Palma (1999), define la satisfacción laboral como la actitud que tiene el trabajador hacia su propio trabajo con base en sus convicciones y valores originados en el mismo ambiente laboral, en función a los aspectos vinculados como: posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que agilicen su tarea y desempeño de tareas. Esta variable cuenta con las siguientes dimensiones: satisfacción a la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos y son medidas en niveles de: muy satisfecho, satisfecho, promedio, insatisfecho, muy insatisfecho.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Empresa de Recursos Humanos.

Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de Recursos Humanos.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Recursos Humanos.
- Identificar como los datos sociodemográficos de los trabajadores se presentan respecto del compromiso organizacional y la satisfacción laboral.

- Establecer como el área de trabajo, tiempo en la empresa y tipo de contrato de los trabajadores se presentan respecto del compromiso organizacional y la satisfacción laboral.
- Determinar la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional con las dimensiones de la satisfacción laboral.

Antecedentes Teóricos – Investigativos

Fue el psicólogo alemán Munsterberg quien fue el primero en tocar el tema de satisfacción laboral en su libro “Psychology and Industrial efficiency” en 1913, empezando a investigarse con mayor amplitud a raíz de la publicación “Job Satisfaction” de Hoppock en 1935. (Zayas, Baez, Zayas, & Hernandez, 2015)

Herzberg en 1959 planteo su teoría donde explica la existencia de dos factores que influyen directamente en la motivación del trabajador y los definió como intrínsecos, es decir los que tienen que ver específicamente con las tareas necesarias para ejecutar el trabajo y que producen una satisfacción en el trabajo, y los extrínsecos, relacionados con el salario, ambiente de trabajo, seguridad, etc. y que determinan la insatisfacción del trabajador. (Ruiz, 2009)

Locke en 1976 definía la satisfacción laboral como el resultado que viene de la diferencia que hay entre lo que el trabajador desea de su trabajo y lo que obtiene en la realidad, relacionado a la escala de importancia que este le da a cada aspecto de su evaluación personal. (Ruiz, 2009).

En cuanto del compromiso organizacional o laboral, Becker lo definió en 1960 como “el vínculo que establece el individuo con su organización, fruto de las pequeñas inversiones (side-bets) realizadas a lo largo del tiempo” (Hurtado-Arrieta, 2017, pág. 14)

En 1985, Reichers lo conceptualizó como la obligación que el trabajador adquiere como producto del ejercicio de ciertas actividades voluntarias, específicas e inapelables. (Hurtado-Arrieta, 2017)

Meyer y Allen en 1991 lo dimensionaron en tres aspectos: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, sugiriendo que el compromiso organizacional se produce de la interrelación de los tres aspectos donde el trabajador puede presentarlos en grados variables. (Peralta, Santofimio, & Segura, 2007)

Por otro lado, Harter, Schmidt y Hayes el 2002 lo definieron como el grado de involucramiento de los trabajadores, su satisfacción y entusiasmo respecto de sus actividades laborales. (Peralta, Santofimio, & Segura, 2007)

Al respecto, siendo específicos respecto de las variables de estudio tenemos lo desarrollado por Anco & Suni (2018) quienes presentaron su trabajo de investigación denominado Relación entre el Compromiso organizacional con la Satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paucarpata, Arequipa 2018 encontrando que la relación que hay entre el Compromiso organizacional y la satisfacción laboral ($r = 0.604$; $p < 0.05$), lo cual coincide con Ajahuana & Guerra (2017) quienes realizaron una investigación similar en trabajadores de salud, Mamani (2016) y Esquerre & Ruiz (2017) en personal educativo, López (2019) en instructores a tiempo parcial de SENATI en la libertad, Garcia (2018), Pérez (2018) en personal médico de la ciudad de Lima, obteniendo solo un resultado distinto en lo desarrollado por Nuñez (2017) en la Clínica Opeluca, Lince, 2017, mostrando una relación negativa muy débil entre las variables y que no existía relación estadísticamente significativa.

Compromiso Organizacional

Es la entrega y responsabilidad del colaborador con la empresa, para desarrollar un trabajo óptimo además de las estrategias que la organización realice para fomentar el compromiso promoviendo un espacio de trabajo estimulante (Luthans, 2012).

Chiavenato (2009) pone énfasis que el comportamiento organización es aquella voluntad que tiene el trabajador para con la empresa de la que forma parte y la de dirigir sus esfuerzos para el logro de objetivos.

Para Meyer & Allen (1991) el compromiso organizacional es la situación psicológica que forma vínculos estrechos entre el empleado y la empresa, impacta en la determinación de la persona de seguir en dicha institución y refleja la necesidad, el deseo, obligación y vínculo entre colaborador y empresa. Estos autores dividen el compromiso organizacional en:

Compromiso afectivo

El compromiso afectivo, es el lazo emocional que el individuo tiene con referencia a la empresa en la que trabaja, se encuentra relacionada con la necesidad y expectativa del trabajador.

Para Chiavenato (2009) el componente emocional genera estabilidad en el individuo y fortalece la confianza empleado y empleador.

Rivera (2010) Indica que el compromiso afectivo tiene como base, la familia y el fuerte vínculo afectivo entre sus integrantes. Para este autor, la empresa debe emular una familia para que de esa forma se desarrolle y fortalezca las emociones positivas que involucren al trabajador con la empresa, generando sentido de pertenencia y lealtad, proporcionándoles un sistema de política que le ayude al colaborador a mantener un adecuado equilibrio entre su vida personal y laboral.

Compromiso de continuidad

Es el estado de dependencia a los intereses del trabajador, siendo la base la conveniencia y el coste económico que implica continuar en la empresa o las consecuencias ante la forma de

decisiones. Alguno de los factores que intermedian son la necesidad económica, la comodidad y beneficios, las ambiciones del trabajador.

Para Chiavenato (2013) este tipo de compromiso en nuestra actualidad es debido a los cambios sociales y de paradigmas, de esta forma el trabajador no es considerado como un subordinado burocrático sino un colaborador que comunica talento y competencias a la organización.

Compromiso normativo

Para Meyer & Allen (1991) la adhesión del trabajador con su empresa se forma cuando se siente en deuda con ella por haberle brindado una oportunidad o recompensa. El salario que recibe el trabajador por su servicio no simboliza suficiente incentivo para el desarrollo del compromiso organizacional; pues, la capacitación, desarrollo de habilidades individuales, identificación con valores, metas, organizacionales, apoyo a su familia con becas entre otros, son mejor apropiados por los trabajadores, por lo tanto, fuentes más frecuentes de compromiso.

Morales (2004) indica que la lealtad es una actitud consciente y espontánea necesaria para la consecución de las responsabilidades obtenidas, ajustada a la palabra dada y expresada, asimismo el aspecto emocional tiene que ver con este componente pues el trabajador tiene sentido de obligación y lealtad hacia la empresa.

Satisfacción Laboral

Para Sonia Palma citada por Casana (2015) el concepto de satisfacción laboral es referido a una actitud frente al trabajo con referencia a las posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización, relaciones con la autoridad, desempeño de tareas y condiciones físicas y/o materiales que faciliten su tarea. Además, indica que mantiene una relación estrecha con el desempeño ya que

mientras un colaborador se encuentre motivado y cómodo en el ambiente laboral brindado, su desempeño será satisfactorio.

La satisfacción en el trabajo se puede definir de manera muy popular, como la actitud cabal de una persona hacia su trabajo. El trabajo que las personas realizan son mucho más que actividades que hacer, pues además requieren de interacción con los colegas y con los gerentes, asentir a los reglamentos organizacionales, tanto como con sus políticas, obedecer con los estándares de desempeño, subsistir con las condiciones laborales, entre otras cosas. Con respecto a esto queremos expresar que es la evaluación de la complacencia de un empleado, es una suma difícil por el número de elementos del trabajo. También podríamos inferirla como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha posición está basada en las tradiciones y valores. Las actitudes son establecidas conjuntamente por las características vigentes del puesto como por la captación que se tiene acerca del trabajador de lo que son y de lo que "deberían ser" (Hannoun, 2011).

Esta concepción de complacencia en el trabajo como una actitud se discierne básicamente de la motivación para laborar en que ésta última se refiere a disposiciones de comportamiento, es decir, a la clase y selección de proceder, así como a su fortaleza e intensidad, mientras que la complacencia se concentra en los sentimientos por afinidad, frente al trabajo y a las consecuencias que se derivan de él.

Teorías sobre satisfacción laboral

Teoría bifactorial de Herzberg

Plantea que la conducta de los trabajadores se basa en la relación que existe entre la insatisfacción y la satisfacción laboral, producto de dos factores, extrínsecos o de higiene e intrínsecos o de motivación, y se relacionan con la naturaleza de las tareas que realiza el trabajador y el ambiente en donde el trabajador realiza sus actividades. (Boada, 2019)

Teoría de la discrepancia intrapersonal

Propuesta por Dawis y otros, esta indica que la satisfacción laboral es producto de “la discrepancia entre las necesidades del trabajador y lo que podría obtener de su trabajo” (Boada, 2019, pág. 25) y considera tres variables: la satisfacción laboral, la antigüedad en el puesto y los resultados.

Teoría de la discrepancia interpersonal

O teoría de satisfacción de facetas, establece que la satisfacción laboral es producto de las recompensas obtenidas por el trabajador y la equidad que este percibe de esas recompensas en cuanto de lo que considera justo por su desempeño, donde la discrepancia ocurrida es lo que determina la insatisfacción. (Boada, 2019)

Teoría de eventos situacionales

Esta supone que la satisfacción laboral se relaciona con los factores situacionales tales como el sueldo, las oportunidades de crecimiento, las condiciones del trabajo, la supervisión y las políticas empresariales, dejando de lado los aspectos personales. (Boada, 2019)

Para efectos de este estudio en la Variable de Satisfacción Laboral se estará utilizando la definición de Sonia Palma la cual dimensiona la Satisfacción laboral en cuatro factores:

Factores de la Satisfacción laboral

Factor I: Significación a la Tarea.

Para Quero, Mendoza, & Torres (2014) el desempeño de tareas se establece en función del nivel de ejecución alcanzado por el empleado a el fin de cumplir sus obligaciones lo cual repercute en el éxito de las metas y los objetivos planeados por la empresa.

En ese sentido es importante que las actividades desarrolladas por los empleados tengan un propósito donde se pueda mejorar la productividad por medio del diseño de objetivos claros, dando lugar a la retroalimentación de cada trabajador respecto de su productividad.

En ese mismo sentido Robbins, Stephen, & Coulter (2013) refieren que el desempeño de tareas es el actuar laboral de un trabajador en cuanto a la responsabilidad de las funciones que tiene a su cargo, en un determinado lugar de trabajo dentro de la institución. Postulan también otro concepto que señalan que “Es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales”. Otro alcance de igual trascendencia fue dado por Stoner quien afirma que “la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Así, se puede notar que está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas”.

De esta forma el desempeño en la tarea funciona como una de las fuentes de la satisfacción ya que permite el desarrollo de sentimientos que el colaborador tiene respecto de la empresa; es decir, la satisfacción como actitud que el colaborador presenta frente a su trabajo, lo que a su vez impacta en las actitudes que el colaborador tiene hacia sí mismo, sean positivas o negativas.

(Caballero, 2002)

Otro aspecto a considerar es el relacionado al diseño de puestos y características de la tarea a desarrollar por el trabajador, encontrando que la variedad y significación de la tarea se relacionan de forma positiva con la satisfacción laboral. (Osca & Urien, 2001)

Factor II: Condiciones de Trabajo

Según la OMS, el trabajo es la actividad humana que posibilita el desarrollo de las personas permitiéndoles la mejora de sus condiciones de vida lo cual impacta positivamente su mundo personal y social, garantizando su bienestar a futuro; es así que el ambiente laboral se desarrolla como un factor importante para el bienestar físico y mental de los trabajadores, siempre y cuando, este satisfaga los requisitos básicos de la persona, contribuyendo así a su satisfacción. (Cacua-Barrero, Carvajal-Villamizar, & Hernandez, 2017)

Es así como las condiciones de trabajo son “el conjunto de circunstancias y características materiales, ecológicas, económicas, políticas, organizacionales, entre otras, a través de las cuales se efectúan las relaciones laborales. Estudios han puesto de manifiesto que la configuración de este escenario repercute no solo en la calidad misma del trabajo, sino también en el bienestar, la salud, la seguridad y la motivación del empleado” (Martinez, Oviedo-Trespalacios, & Amaya, 2013, pág. 543)

Tal es la importancia de las condiciones de trabajo, que es un factor determinante en la salud física y mental de los trabajadores, influyendo directamente en la salud psicológica de las personas, y también incrementando la productividad de los trabajadores si es que estas condiciones son adecuadas a la naturaleza del trabajo a desarrollar. (Martinez, Oviedo-Trespalacios, & Amaya, 2013)

Factor III: Reconocimiento Personal y/o Social

Las relaciones sociales en el trabajo funcionan como un factor determinante para el desarrollo del reconocimiento laboral; Undurraga (2012) define las relaciones sociales como las interacciones que existen entre dos o más personas en la sociedad, medio por los que se presentan lazos laborales, familiares, profesionales, amistosos, deportivos. Las relaciones sociales están centradas en la cultura social del grupo al que pertenecen, sostienen una posición firme de conducta

y un papel en la organización social por medio de la socialización que esta modifica, adapta y retroalimenta el comportamiento de relación de creencias, reglas, aprendizaje, motivaciones y percepciones. El ser humano como ser social precisa de estrechar enlaces con su entorno; razón por la cual la psicología encamina e insiste en la inteligencia emocional y el fomento de la integración en la sociedad, para facilitar las habilidades sociales y actitudes positivas. Las relaciones sociales se posibilitan dentro de un grupo social o grupo orgánico, donde cada individuo cumple un rol y adecua su conducta a las normas y valores culturales de la comunidad. Los vínculos sociales son un medio para satisfacer objetivos de realización personal, donde la comunicación es un vehículo necesario para compartir experiencias e información con las demás personas con las que el sujeto interactúa.

Landriel (2011) señala que la sociedad es un sistema complejo de vínculos sociales cambiantes, dinámicos, conflictivos, inestables, tradicionales o en estado de transformación, es una interacción que varía la percepción interna del ser humano. Las relaciones sociales son comprendidas como la influencia que las personas tienen sobre las creencias o conductas de otros, determinan formas de comportamiento, de relaciones sociales entre los individuos y los grupos, las instituciones y la propia comunidad donde interactúan. Las relaciones se presentan y desarrollan de acuerdo con las percepciones y experiencias comunitarias y grupales, las tendencias para asumir los entornos y escenarios en sus más diversas dimensiones e incluso su influencia en las transformaciones políticas, sociales y económicas. La interacción entre seres humanos resulta crucial para la supervivencia, diversos estudios han demostrado que las personas que viven aisladas tienen menos expectativa de vida, se enferman más, tienen una peor performance en pruebas cognitivas y reportan niveles descendidos de felicidad. Esta interacción supone una relación que no se justifica solo en la proximidad sino además en el vínculo que se establece con el otro.

Robbins (2014) Señala que es la estimación valorativa que está dada por su empleado en la relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas; se considera un punto vital en la valoración y que conducen a la satisfacción laboral es la actitud y comportamiento del jefe, es decir cuando el supervisor inmediato es comprensible y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos, se incrementa la posibilidad de tener empleados satisfechos, lo cual no significa que el supervisor pase por alto conductas negativas de su personal, sino que sepa manejar la situación, sin crear malestar en su ambiente de trabajo.

Calixto (2009), refiere que a los empleados son preocupados por su responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los empleados a su jefe inmediato dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración. La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder.

Factor IV: Beneficios Económicos

Toyama (2012) refiere que estos son los provechos del patrimonio que son agregados a la remuneración básica del empleado como consecuencia de su condición y por obligación legal sin importar la forma, monto o periodicidad de este.

Los beneficios laborales establecidos por el Estado representan un mínimo de ingresos a los trabajadores (beneficios sociales legales) y que el sector privado, a través de distintas maneras puede o no añadirlos y en algunos casos implantar beneficios adicionales (beneficios sociales convencionales). Pudiendo esto originarse en diferentes sectores, podríamos indicar el pacto

colectivo como la fuente típica que representa el convenio entre el empleador y sus empleadores.

Por otro lado, se tiene al contrato de trabajo como el instrumento donde se coordinarán la entrega de beneficios sociales convencionales o autónomos, los mismos que son pactados entre el empleador con trabajadores de dirección o de confianza. Incluso por propia decisión unilateral, el empleador puede determinar libremente la entrega de un beneficio social a los trabajadores. (Krajeswki, 2018)



Hipótesis

La correlación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de recursos humanos es positiva y significativa, es decir mientras más alta sea la satisfacción laboral, mayor compromiso organizacional tendrán los trabajadores.





Tipo y Diseño de Investigación

El tipo de estudio de la presente investigación es de tipo descriptivo porque busca detallar las características de un fenómeno dado en un momento específico, sin manipular ninguna de las variables (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014) y correlacional, porque trata de establecer la relación entre las variables estudiadas (Portilla & Vilches, 2013).

La investigación es transversal o transeccional porque la información se obtiene una sola vez. El diseño es no experimental, porque este diseño no es objeto de manipulación para modificar las variables. Los fenómenos son analizados en su ambiente natural.

Técnicas e Instrumentos

Técnicas

Para el desarrollo de la investigación se recogió información a través de técnicas de recolección de datos utilizándose instrumentos específicos, como una encuesta, que fue aplicada a los trabajadores de la empresa seleccionada.

Instrumentos

Para medir las variables, se utilizaron los siguientes instrumentos:

Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen

El cuestionario de Compromiso Organizacional desarrollado por Meyer y Allen tiene una duración de 15 minutos aproximadamente, la aplicación puede ser grupal o individual. Este instrumento consta de 18 ítems; 6 para cada uno de los tres tipos de compromisos; compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo; está estructurado según la escala tipo Likert de siete puntos, los cuales se responden indicando la alternativa que mejor se adecue al sentimiento hacia la organización desde 1 (totalmente en desacuerdo) a 7 (totalmente de acuerdo). (Véase al anexo 1). Se debe tomar en cuenta la existencia de ítems inversos: 10, 14, 15 y 18. Los

puntajes individuales para cada tipo de compromiso se realizaron de acuerdo a los baremos indicados en la prueba.

Siendo validado el instrumento por (Figueroa, 2016), para adaptarlo a nuestro país obteniendo una validez de contenido ($p < 0.05$). En cuanto a su confiabilidad presenta una consistencia interna coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.806 y para los factores afectivos 0.748, continuidad 0.746 y normativo 0.704.

Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma

Para la recopilación de datos sobre el nivel de satisfacción laboral se utilizó como instrumento el cuestionario “Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma”, elaborado por Sonia Palma (2005), el cuestionario utiliza una escala tipo Likert y tiene 27 ítems.

El instrumento permite evaluar el grado de satisfacción laboral para cada ítem mediante las siguientes alternativas: (TA) total acuerdo, (A) de acuerdo, (I) indeciso, (D) en desacuerdo, y (TD) total desacuerdo. La puntuación para un ítem depende si es positivo o negativo.

Las dimensiones del instrumento son: satisfacción a la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

Se realizó en Lima el análisis de consistencia interna mediante el programa estadístico de SPSS obteniendo que el coeficiente de Alpha de Cronbach en el nivel de satisfacción laboral de .84, factor satisfacción de la tarea de 0.792, condiciones de trabajo de .738, reconocimiento personal y/o social .664 y beneficios económicos .665.

Luego del análisis de adecuación de Kaiser-Meyer-Olkin con valor .849 y el test de esfericidad de Barlett con un valor elevado y un nivel de significación menor a .05 se puede afirmar que el cuestionario presenta validez.

Población y Muestra

Población

La población fue constituida por los trabajadores de una empresa de recursos humanos de la ciudad de Arequipa, la cual constó de 105 trabajadores.

Muestra

Se utilizó un muestreo no probabilístico y por conveniencia ya que, al encontrarse una población pequeña, se tuvo que considerar como muestra el total de la población.; sin embargo, la muestra final consistió en 93 personas, la cual estuvo compuesta por 49 mujeres y 44 varones. Los rangos de edad fueron de 21 a 52 años, de los cuales el 61.3% de los trabajadores son solteros, 24.7% casados, el 10.8% son convivientes y el únicamente el 3.2% son divorciados. Respecto al área laboral, Trade Marketing es el área con mayor cantidad de participantes con 48.3%, seguidamente de Reclutamiento & Selección y Proyectos con un 14% cada área, el menor porcentaje se encuentra en Industria y Minería con 12.9% ya que algunos trabajadores no pudieron ser evaluados por permisos de viaje, vacaciones, u otros. En cuanto al grado de instrucción, el mayor porcentaje corresponde al nivel Superior Universitario con 60.2%, seguido por un nivel Superior Técnico con 29%, por otro lado, el nivel de Secundaria Completa presenta el menor porcentaje con 10.8%. Cabe mencionar que algunos trabajadores no pudieron ser evaluados por permisos de viaje, vacaciones, u otros motivos.

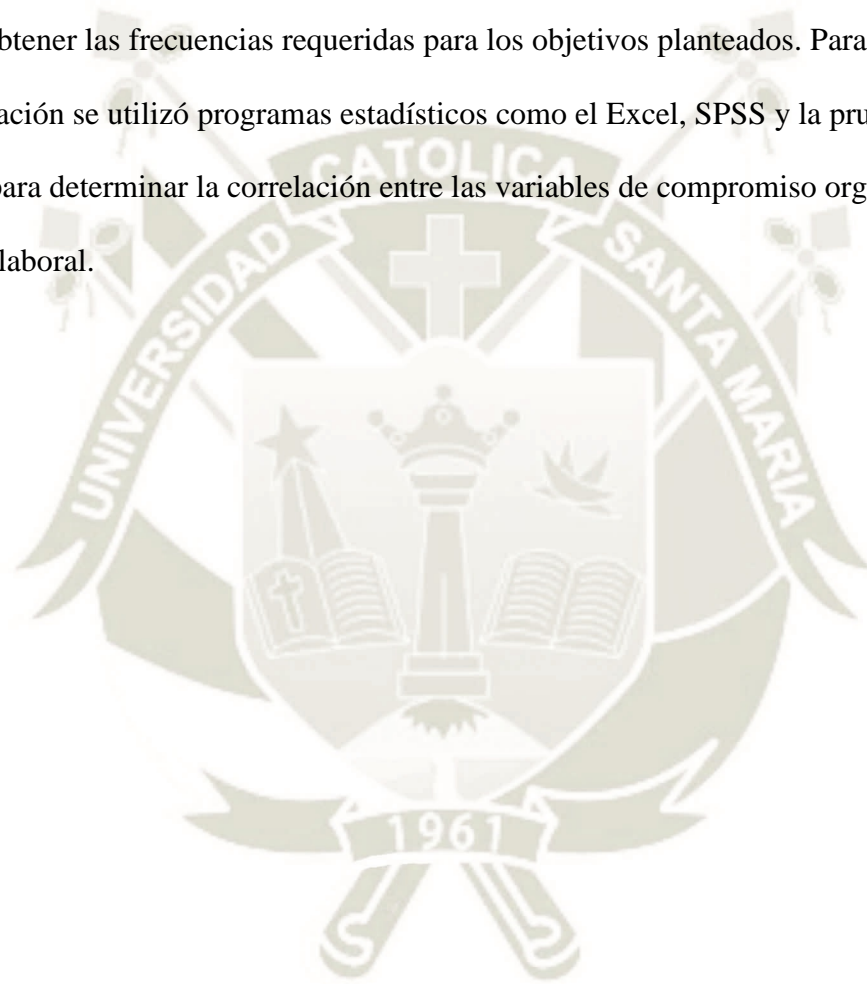
Estrategias de Recolección de Datos

Para la recolección de datos se solicitó los permisos respectivos a los directivos de la organización, además de solicitar el consentimiento de los trabajadores para la recolección de la información. Ambos cuestionarios se aplicaron juntos y en una misma ocasión. Al momento de la aplicación de los instrumentos se explicó a los trabajadores la importancia de que respondan con la

mayor sinceridad posible, así mismo se hizo énfasis en el carácter anónimo de la información recolectada y que esta se usará solo con fines académicos e investigativos.

Criterios de Procesamientos de Información

La información obtenida se procesó con el programa Microsoft Excel, luego de ello se procedió a obtener las frecuencias requeridas para los objetivos planteados. Para el procesamiento de la información se utilizó programas estadísticos como el Excel, SPSS y la prueba estadística es de Pearson para determinar la correlación entre las variables de compromiso organizacional y satisfacción laboral.





CAPÍTULO III
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Nivel de Compromiso Organizacional

Para analizar el compromiso organizacional en la empresa, se desarrollaron las siguientes tablas:

Tabla 1

Nivel Global de Compromiso Organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bajo	18	19,4
Bajo	19	20,4
Promedio	15	16,1
Alto	23	24,7
Muy alto	18	19,4
Total	93	100,0

Nota. Elaboración propia

Analizando los resultados sobre el nivel del compromiso organizacional tenemos que el 44,1% tienen un nivel de compromiso alto y muy alto; mientras que el 39,8% se ubican dentro del bajo y muy bajo; la minoría se encuentra en un nivel promedio con 16,1%, con lo cual se puede inferir que en la empresa hay un mayor porcentaje de personas comprometidas con la organización.

Tabla 2

Dimensión - Compromiso Afectivo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bajo	10	10,8
Bajo	49	52,7
Promedio	28	30,1
Alto	5	5,4
Muy alto	1	1,1
Total	93	100,0

Nota. Elaboración propia

En cuanto del compromiso afectivo, en la Tabla 2, se observa que las evaluaciones positivas en la empresa representan el 21,5% (alto y muy alto), mientras que el porcentaje negativo es de 78,5% (bajo y muy bajo) con lo cual vemos que afectivamente este compromiso se encuentra en su mayoría disminuido, lo cual nos da a entender que son pocas las personas que tienen un lazo emocional con la empresa.

Tabla 3*Dimensión - Compromiso de Continuidad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bajo	7	7,5
Bajo	31	33,3
Promedio	25	26,9
Alto	21	22,6
Muy alto	9	9,7
Total	93	100

Nota. Elaboración propia

En cuanto al compromiso de continuidad, tenemos un puntaje positivo de 45.75%, con diferencia de un puntaje negativo de 54.25%, lo cual descifra que un buen número de trabajadores está comprometido por conveniencia y/o necesidad de permanecer en la organización, motivado por la inversión de tiempo y esfuerzo brindado.

Tabla 4

Dimensión - Compromiso Normativo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bajo	11	11,8
Bajo	15	16,1
Promedio	9	9,7
Alto	31	33,3
Muy alto	27	29,0
Total	93	100

Nota. Elaboración propia

De acuerdo a la Tabla 4, en el compromiso normativo podemos observar que destaca un puntaje positivo con un 67,25% (alto y muy alto) de la muestra por sobre el un puntaje negativo de 32,75% (bajo y muy bajo), lo cual comprueba que hay un mayor número de colaboradores que cumplen y permanecen en la empresa por agradecimiento a la oportunidad brindada, lo cual reintegran a través de su trabajo y el buen desempeño.

Nivel de Satisfacción Laboral

Para analizar la satisfacción laboral en la empresa, se desarrollaron las siguientes tablas:

Tabla 5

Nivel Global de Satisfacción Laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy insatisfecho	0	0,0
Insatisfecho	6	6,5
Promedio	29	31,2
Satisfecho	50	53,8
Muy satisfecho	8	8,6
Total	93	100,00

Nota. Elaboración propia

En cuanto al nivel total de satisfacción laboral, la categoría con mayor respuesta corresponde a un nivel satisfecho con 53,8% de los encuestados, seguido de un nivel promedio con 31,2%, un nivel muy satisfecho con el 8,6%, insatisfecho con 6,5%, no habiendo ninguna correspondiente al nivel muy insatisfecho.

Tabla 6

Dimensión - Satisfacción a la Tarea

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy insatisfecho	2	2,2
Insatisfecho	5	5,4
Promedio	53	57,0
Satisfecho	33	35,5
Muy satisfecho	0	0,0
Total	93	100,0

Nota. Elaboración propia

Según los resultados de la satisfacción a la tarea, tenemos que el mayor porcentaje corresponde a un puntaje positivo promedio y satisfecho con 57% y 35,5% respectivamente, siendo menores el insatisfecho con 5,4% y muy insatisfecho con 2,2%, esto demuestra la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas diarias en la organización.

Tabla 7

Dimensión - Satisfacción Respecto a las Condiciones de Trabajo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy insatisfecho	0	0,0
Insatisfecho	3	3,2
Promedio	37	39,8
Satisfecho	42	45,2
Muy satisfecho	11	11,8
Total	93	100,0

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 7, los encuestados indican que la satisfacción respecto a las condiciones de trabajo da un puntaje de satisfecho de 45,2%, seguido del 39,8% que muestra un puntaje promedio, lo cual demuestra que los materiales o infraestructura donde se desenvuelven facilita su trabajo y les permite estar medianamente satisfechos.

Tabla 8

Dimensión - Satisfacción en Cuanto al Reconocimiento Personal y/o Social

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy insatisfecho	0	0,0
Insatisfecho	17	18,3
Promedio	20	21,5
Satisfecho	47	50,5
Muy satisfecho	9	9,7
Total	93	100,0

Nota. Elaboración propia

En lo que respecta al reconocimiento personal y/o social, los encuestados muestran un puntaje de satisfacción del 50,5% y muy satisfecho de 9,7%, siendo el promedio de 21,5% e insatisfacción de 18,3%, lo cual nos da a conocer que los trabajadores tienen la oportunidad de realizar actividades significativas a su autorrealización, así como la complacencia frente a las relaciones interpersonales con otros miembros de la empresa que trabajan de la mano.

Tabla 9

Dimensión - Satisfacción en Cuanto a los Beneficios Económicos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy insatisfecho	2	2,2
Insatisfecho	5	5,4
Promedio	20	21,5
Satisfecho	49	52,7
Muy satisfecho	17	18,0
Total	93	100,%

Nota. Elaboración propia

De acuerdo a la Tabla 9, la satisfacción en cuanto a los beneficios económicos, muestra el estado satisfecho con 52,7% de los encuestados, seguido del promedio con 21,5% y muy satisfecho con 18%; siendo menores el insatisfecho con 5,4% y muy insatisfecho con 2,2%, lo que nos refiere que los trabajadores tienen un grado de complacencia en relación con el incentivo económico.

Datos Sociodemográficos y su Relación con el Compromiso Organizacional y Satisfacción

Laboral

Tabla 10

Compromiso Organizacional Según el Género

Nivel de compromiso organizacional	Género			
	Masculino		Femenino	
	N	%	N	%
Muy bajo	10	22,7	8	16,3
Bajo	10	22,7	9	18,4
Promedio	7	15,9	8	16,3
Alto	9	20,5	14	28,6
Muy alto	8	18,2	10	20,4
Total	44	100,0	49	100,0

Nota. Elaboración propia

En cuanto del compromiso organizacional respecto del género tenemos para el masculino resaltando los niveles muy bajo y bajo con 22,7% cada uno, en comparación con el género femenino donde los niveles que más resaltan son el alto y muy alto con 28,6% y muy alto con 20,4% respectivamente.

Tabla 11

Compromiso Organizacional Según Estado Civil

Nivel de compromiso organizacional	Estado Civil							
	Soltero		Casado		Conviviente		Divorciado	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy bajo	12	21,1	4	17,4	2	20,0	0	0,0
Bajo	13	22,8	5	21,7	1	10,0	0	0,0
Promedio	7	12,3	5	21,7	2	20,0	1	33,3
Alto	15	26,3	4	17,4	3	30,0	1	33,3
Muy alto	10	17,5	5	21,7	2	20,0	1	33,3
Total	57	100,0	23	100,0	10	100,0	3	100,0

Nota. Elaboración propia

En cuanto del compromiso respecto del estado civil tenemos que en el soltero la mayor frecuencia corresponde a un nivel alto con 26,3%; respecto de los casados tenemos que los niveles bajo, promedio y muy alto poseen cada uno un 21,7%; en cuanto de las personas convivientes tenemos que el mayor porcentaje corresponde a compromiso alto con 30%; y en cuanto de los divorciados el puntaje promedio, alto y muy alto tiene cada uno un 33,3%.

Tabla 12

Compromiso Organizacional Según Grado de Instrucción

Nivel de compromiso organizacional	Grado de Instrucción					
	Secundaria completa		Superior técnico		Superior universitario	
	N	%	N	%	N	%
Muy bajo	0	0,0	5	18,5	13	23,2
Bajo	0	0,0	4	14,0	15	26,8
Promedio	4	40,0	3	11,1	8	14,3
Alto	2	20,0	9	33,3	12	21,4
Muy alto	4	40,0	6	22,2	8	14,3
Total	10	100,0	27	100,0	56	100,0

Nota. Elaboración propia

En lo que respecta al grado de instrucción tenemos para las personas con secundaria completa poseen un nivel de compromiso promedio y muy alto con 40% cada una; en cuanto de los estudios superiores técnicos el mayor porcentaje se ubica en el compromiso alto con 33,3%; finalmente para los trabajadores con estudios superiores universitarios el mayor compromiso se ubica en la categoría bajo con 26,8%

Tabla 13

Satisfacción Laboral Según el Género

Nivel de Satisfacción laboral	Género			
	Masculino		Femenino	
	N	%	N	%
Muy insatisfecho	0	0,0	0	0,0
Insatisfecho	4	9,1	2	4,1
Promedio	10	22,7	19	38,8
Satisfecho	25	56,8	25	51,0
Muy satisfecho	8	18,2	3	6,1
Total	44	100,0	49	100,0

Nota. Elaboración propia

Analizando la satisfacción laboral de acuerdo al género tenemos que para el masculino el mayor porcentaje se relaciona a satisfecho con 56,8% de la muestra; por otro lado, en el género femenino el mayor porcentaje se encuentra también en la categoría satisfecho con 51%.

Tabla 14

Satisfacción Laboral Según Estado Civil

Nivel de Satisfacción laboral	Estado Civil							
	Soltero		Casado		Conviviente		Divorciado	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy insatisfecho	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Insatisfecho	4	7,0	2	8,7	0	0,0	0	0,0
Promedio	19	33,3	5	21,7	5	50,0	0	0,0
Satisfecho	29	50,9	14	60,9	4	40,0	3	100,0
Muy satisfecho	5	8,8	2	8,7	1	10,0	0	0,0
Total	57	100,0	23	100,0	10	100,0	3	100,0

Nota. Elaboración propia

Respecto del estado civil, tenemos que para los trabajadores solteros destaca la categoría satisfecho con 50,9%; en cuanto a los casados el porcentaje mayor se encuentra satisfecho con 60,9%; los convivientes se encuentra en un nivel promedio con 50%, finalmente el mayor porcentaje son las personas divorciadas a un 100%.

Tabla 15

Satisfacción Laboral Según Grado de Instrucción

Nivel de satisfacción laboral	Grado de Instrucción					
	Secundaria completa		Superior técnico		Superior universitario	
	N	%	N	%	N	%
Muy insatisfecho	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Insatisfecho	1	10,0	0	0,0	5	8,9
Promedio	1	10,0	11	40,7	17	30,4
Satisfecho	8	80,0	14	51,9	28	50,0
Muy satisfecho	0	0,0	2	7,4	6	10,7
Total	10	100,0	27	100,0	56	100,0

Nota. Elaboración propia

Para el grado de instrucción tenemos que las personas con secundaria completa, el 80% se encuentran satisfechos, para las personas con estudios superiores técnicos el mayor porcentaje está dentro de la categoría satisfecho con 51,9%, para el nivel superior universitario tenemos también el grado muy satisfecho con 50% de las respuestas.

Área de Trabajo, Tiempo en la Empresa y Tipo de Contrato con el Compromiso

Organizacional y Satisfacción Laboral.

Tabla 16

Compromiso Organizacional Según Área de Trabajo

Nivel de compromiso organizacional	Área de Trabajo									
	Industria y minería		Reclutamiento y selección		Trade marketing		Proyectos		Otros	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy bajo	7	58,3	3	23,1	4	8,9	2	15,4	2	20,0
Bajo	3	25,0	5	38,5	4	8,9	3	23,1	4	40,0
Promedio	0	0,0	2	15,4	9	20,0	1	7,7	3	30,0
Alto	2	16,7	2	15,4	13	28,9	5	38,5	1	10,0
Muy alto	0	0,0	1	7,7	15	33,3	2	15,4	0	0,0
Total	12	100,0	13	100,0	45	100,0	13	100,0	10	100,0

Nota. Elaboración propia

De acuerdo al área de trabajo, es el área de “Trade Marketing” la que presenta un mayor porcentaje de compromiso organizacional en la categoría muy alto con un 33,3%, siguiéndole el área de “Proyectos” con 15,4% en la misma categoría.

En cuanto del nivel muy bajo de compromiso tenemos a “Industria y minería” con un 58,3%, seguido de “Reclutamiento y selección” con 23,1%.

Tabla 17

Compromiso Organizacional Según Tiempo en la Empresa

Nivel de compromiso organizacional	Tiempo en la empresa													
	Menos de 6 meses		De 6 a 12 meses		De 13 a 18 meses		De 19 a 24 meses		De 25 a 30 meses		De 31 a 36 meses		Más de 37 meses	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy bajo	5	25,0	10	31,3	2	20,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	6,7
Bajo	1	5,0	5	15,6	4	40,0	2	28,6	2	28,6	1	50,0	4	26,7
Promedio	5	25,0	5	15,6	1	10,0	1	14,3	1	14,3	0	0,0	2	13,3
Alto	4	20,0	6	18,8	1	10,0	2	28,6	3	42,9	1	50,0	6	40,0
Muy alto	5	25,0	6	18,8	2	20,0	2	28,6	1	14,3	0	0,0	2	13,3
Total	20	100,0	32	100,0	10	100,0	7	100,0	7	100,0	2	100,0	15	100,0

Nota. Elaboración propia

Como se observa en la Tabla 17 el periodo de tiempo que presenta un mayor porcentaje de personas con un compromiso muy alto corresponde a aquellos trabajadores que se encuentran dentro del rango “de 19 a 24 meses” con un 28,6%, seguido de aquellos “menos de 6 meses” con 25%.

En cuanto de la categoría muy bajo destacan aquellos que están dentro del periodo “de 6 a 12 meses” con 31,3%, y aquellos con “menos de 6 meses” con 25%.

Tabla 18

Compromiso Organizacional Según el Tipo de Contrato

Nivel de compromiso organizacional	Tipo de contrato			
	A plazo fijo		A plazo indeterminado	
	N	%	N	%
Muy bajo	16	19,8	2	16,7
Bajo	16	19,8	3	25,0
Promedio	14	17,3	1	8,3
Alto	18	22,2	5	41,7
Muy alto	17	21,0	1	8,3
Total	81	100,0	12	100,0

Nota. Elaboración propia

Analizando el compromiso organizacional de acuerdo al tipo de contrato tenemos que en cuanto del plazo fijo el mayor porcentaje de la muestra se encuentra en la categoría alto con 22,2%; en cuanto del tipo de contrato a plazo indeterminado, es también la categoría correspondiente a un compromiso alto la que destaca con un 41,7%.

Tabla 19

Satisfacción Laboral Según Área de Trabajo

Nivel de satisfacción laboral	Área de Trabajo									
	Industria y minería		Reclutamiento y selección		Trade marketing		Proyectos		Otros	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy insatisfecho	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Insatisfecho	2	16,7	0	0,0	2	4,4	1	7,7	1	10,0
Promedio	5	41,7	5	38,5	10	22,2	5	38,5	4	40,0
Satisfecho	4	33,3	7	53,8	31	68,9	5	38,5	3	30,0
Muy satisfecho	1	8,3	1	7,7	2	4,4	2	15,4	2	20,0
Total	12	100,0	13	100,0	45	100,0	13	100,0	10	100,0

Nota. Elaboración propia

Como se observa en la Tabla 19, el área de “Industria y Minería” destaca en el puntaje promedio con el 41,7% de los trabajadores; en “Reclutamiento y Selección” y “Trade Marketing” el puntaje mayor se encuentra en la categoría satisfecho con 53,8% y 68,9% respectivamente; “Proyectos” destaca en promedio y satisfecho con un 38,5% cada categoría; finalmente otros con la categoría promedio con 40%.

Tabla 20

Satisfacción Laboral Según Tiempo en la Empresa

Nivel de satisfacción laboral	Tiempo en la empresa													
	Menos de 6 meses		De 6 a 12 meses		De 13 a 18 meses		De 19 a 24 meses		De 25 a 30 meses		De 31 a 36 meses		Más de 37 meses	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy insatisfecho	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Insatisfecho	1	5,0	5	15,6	0	0,0	0	0,0	0	28,6	0	0,0	0	0,0
Promedio	8	40,0	8	25,0	7	70,0	1	14,3	2	28,6	0	0,0	3	20,0
Satisfecho	10	50,0	19	59,4	3	30,0	3	42,9	4	57,1	2	100,0	9	60,0
Muy satisfecho	1	5,0	0	0,0	0	0,0	3	42,9	1	14,3	0	0,0	3	20,0
Total	20	100,0	32	100,0	10	100,0	7	100,0	7	100,0	2	100,0	15	100,0

Nota. Elaboración propia

En cuanto de la satisfacción por tiempo en la empresa, los trabajadores “de 19 a 24 meses” son los que destacan en la categoría muy satisfecho con un 42,9%, seguido de aquellos que tienen “más de 37 meses” con 60%, “de 6 a 12 meses” con 59,4%, “de 25 a 30 meses” con 57,1% en satisfecho.

En cuanto de la categoría promedio son los colaboradores que tienen “entre 13 y 18 meses” los que poseen un mayor porcentaje con 70%, seguido de aquellos con “menos de 6 meses” con 40% del número de trabajadores. En insatisfecho, los trabajadores de “25 a 30 meses” son los que poseen un mayor porcentaje con 28,6%.

Tabla 21

Satisfacción Laboral Según el Tipo de Contrato

Nivel de satisfacción laboral	Tipo de contrato			
	A plazo fijo		A plazo indeterminado	
	N	%	N	%
Muy insatisfecho	0	0,0	0	0,0
Insatisfecho	6	7,4	0	0,0
Promedio	26	32,1	3	25,0
Satisfecho	43	53,1	7	58,3
Muy satisfecho	6	7,4	2	16,7
Total	81	100,0	12	100,0

Nota. Elaboración propia

Para el tipo de contrato son los colaboradores que poseen un contrato a “plazo indeterminado” los que se encuentran más satisfechos con el 58,3% dentro de la categoría satisfecho y 16,7 en muy satisfecho; mientras que para los trabajadores a “plazo fijo” estos se encuentran con un nivel satisfecho de 53,1% y promedio de 32,1%.

Correlación Entre las Dimensiones del Compromiso Organizacional con las Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Tabla 22

Correlación entre las Dimensiones del Compromiso Organizacional con las Dimensiones de la Satisfacción Laboral

		Compromiso afectivo	Compromiso normativo	Compromiso continuidad	Satisfacción con la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos
Compromiso afectivo	Correlación de Pearson	1	,535**	0,025	0,171	0,185	,233*	,225*
	Sig.		0	0,814	0,102	0,076	0,025	0,03
Compromiso normativo	Correlación de Pearson	,535**	1	0,057	,226*	,338**	,249*	,308**
	Sig.	0		0,586	0,03	0,001	0,016	0,003
Compromiso continuidad	Correlación de Pearson	0,025	0,057	1	-0,081	0,107	0,091	0,186
	Sig.	0,814	0,586		0,44	0,305	0,386	0,074
Satisfacción con la tarea	Correlación de Pearson	0,171	,226*	-0,081	1	,329**	0,092	0,181
	Sig.	0,102	0,03	0,44		0,001	0,379	0,082
Condiciones de trabajo	Correlación de Pearson	0,185	,338**	0,107	,329**	1	,429**	,395**
	Sig.	0,076	0,001	0,305	0,001		0	0
Reconocimiento personal y/o social	Correlación de Pearson	,233*	,249*	0,091	0,092	,429**	1	,241*
	Sig.	0,025	0,016	0,386	0,379	0		0,02
Beneficios económicos	Correlación de Pearson	,225*	,308**	0,186	0,181	,395**	,241*	1
	Sig.	0,03	0,003	0,074	0,082	0	0,02	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En cuanto de las correlaciones internas podemos mencionar las más resaltantes la existente entre el compromiso afectivo del compromiso organizacional el cual posee una correlación positiva y de intensidad moderada con el compromiso normativo; además, el compromiso normativo del

compromiso se relaciona positiva y moderadamente con la satisfacción de las condiciones de trabajo y beneficios económicos, y de relación positiva e intensidad baja con satisfacción con la tarea y reconocimiento personal y social.

Además, la satisfacción con la tarea correlaciona positiva y moderadamente con las condiciones de trabajo; y este último correlaciona de forma positiva y moderadamente con el reconocimiento personal y los beneficios económicos.

Correlación el Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral

Tabla 23

Correlación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral

		Total de compromiso organizacional	Total de satisfacción laboral
Total de compromiso organizacional	Correlación de Pearson	1	,397**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	93	93
Total de satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,397**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	93	93

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

De acuerdo con la Tabla 23, se concluye que existe una correlación estadísticamente significativa ($p < 0,05$) y de grado moderado ($\alpha = 0,397$), lo que significa que a mayor sea el grado de compromiso organizacional mayor será la satisfacción laboral en la empresa.

Discusión

Esta investigación tuvo como objetivo conocer la relación entre los niveles de compromiso organizacional y los niveles de satisfacción laboral en el personal de una empresa de Recursos Humanos en la ciudad de Arequipa, con los resultados obtenidos se reafirma la hipótesis planteada dando a conocer que, en efecto, existe correlación entre las variables de estudio; resultados que concuerdan con diversas investigaciones realizadas en otros contextos sobre las mismas variables donde también hallaron relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional (Gomez, Recio, Avalos, & Gonzales (2013); Guerra (2017); Mejía (2017); Nieto (2017); Salazar (2018); Portilla (2017); Cainicela y Pazos (2016)).

En cuanto del grado de correlación, la presente investigación obtuvo un grado moderado y positivo con lo cual se puede interpretar que las variables de estudio tienen un comportamiento similar donde a mayor sea el grado de compromiso organizacional, también será mayor la satisfacción laboral en el personal de la empresa; dichos resultados que concuerdan en cierto grado con otras investigaciones realizadas a poblaciones diferentes al presente estudio como el de Guerra (2017) alta y positiva en personal policial; Mejía (2017) moderada y positiva en personal docente; Nieto (2017) moderada y positiva en personal administrativo y docente; Salazar (2018) moderada y positiva en personal administrativo de una institución pública; Portilla (2017) leve y positiva en personal de un hospital de salud mental; Cainicela y Pazos (2016) moderada y positiva en personal minero; Ajahuana & Guerra (2017) moderada y positiva en personal que labora en un centro de salud en Arequipa; con lo cual, y debido a la evidencia científica que se está generando respecto a este tema se puede afirmar de la relación existente entre estas variables en entornos laborales.

Conjuntamente, en cuanto de la satisfacción laboral y sus dimensiones se identificó como estas se relacionan con las dimensiones de compromiso organizacional y con los datos

sociodemográficos mostrando diferencias en los resultados; en cuanto del género, es el masculino el que resalta con la categoría satisfecho con 56,8%, promedio con 22,7% y muy satisfecho con 18,2%, en contraste con el género femenino donde destacan los niveles satisfecho con 51% y promedio con 38,8%, lo que coincide en cierta magnitud con otras investigaciones donde los puntajes eran similares en ambos sexos, encontrándose diferencias en que las mujeres tienen mayores puntajes en lealtad a la organización (Perez, 2014), compromiso con la organización y satisfacción con el clima laboral, aunque la diferencia en este estudio no es estadísticamente significativa entre ambos sexos (Chiang, Nuñez, Martín, & Salazar, 2010); sin embargo, tenemos que para el género masculino puntajes mayores en las categorías “satisfecho” y “muy satisfecho” respecto del género femenino en las mismas categorías, con lo cual se puede mencionar que en líneas generales los hombres tienden a tener un nivel mayor de satisfacción, dichos resultados son similares a los encontrados por Ruiz (2009), pero diferentes a otros donde las mujeres obtuvieron mayores puntajes de satisfacción (Carrillo-García, Solano, Martínez-Roche, & Gómez-García (2013); Rojas, Méndez, & Montero (2013); Sánchez, Fuentes, & Artacho (2007), Martín (2008)) lo cual podría deberse más a características del trabajo y la institución que a aspectos relacionados al género, en ese sentido en una investigación desarrollada en Chile encontraron que los colaboradores del sector público denotaban niveles más altos de satisfacción que las del sector privado (Ruiz, 2009).

Un aspecto a considerar frente a lo mencionado son los resultados por otras investigaciones respecto del género y los resultados en cuanto a factores laborales, donde investigaciones demostraron que en las mujeres los aspectos relacionados a las relaciones con el jefe, la proactividad e innovación, también se incrementa la satisfacción laboral y de esta manera su desempeño (Chiang, Nuñez, Martín, & Salazar, 2010); además de la relación positiva que existe

entre la satisfacción laboral y otros factores como el clima laboral (Cabrera, 2018), el valor económico de la empresa (Medina, Gallegos, & Lara, 2008), productividad (Vargas, Vizzuett, Amador, Becerra, & Villegas, 2018) y empleabilidad (Garcia, 1997).

Otro aspecto tiene que ver con la realidad actual que se experimenta dentro de una empresa de Recursos Humanos. En donde el trabajador se identifica con su empresa, permitiendo que este se sienta motivado y desee mantener su relación con ella; los resultados indican que los colaboradores de la institución poseen un puntaje máximo de 24.7% altamente comprometidos en contraste con el 20,4% que se encuentran dentro de los rangos inferiores de compromiso. Por otro lado, en cuanto de la satisfacción laboral, que es el grado de conformidad que un individuo experimenta en el trabajo, basado en sus percepciones, pensamientos y evaluaciones; es revelador que el 53,8% de los trabajadores se encuentren en un rango promedio de satisfacción es decir no están ni muy satisfechos ni muy insatisfechos; estas personas, con lo cual según Palma (1999), tienen una actitud neutra hacia su propio trabajo; significando que son empleados que se desempeñan normalmente sin brindar esfuerzo extra o iniciativa a la actividad que realizan, haciendo solo lo necesario para cumplir los requerimientos del día o de la jornada laboral.

Aunque cada variable incide en el compromiso, es la satisfacción laboral la que tiene un mayor impacto, es así como los empleados deciden comprometerse con la organización y si se encuentran conformes con la misma. En este sentido, los trabajadores están satisfechos en su puesto y a partir de ello deciden implicarse en la institución. (Mañas, Salvador, & Boada, 2007).

Es en ese sentido donde radica la importancia de la promoción de la satisfacción y el compromiso organizacional en las empresas, ya que existen estudios que resaltan la relación que estas variables tienen respecto de otros factores importantes para el desenvolvimiento óptimo de cualquier empresa o institución; es así que podemos citar la relación positiva encontrada entre el

liderazgo transformacional con la satisfacción laboral, el compromiso laboral y el desempeño (Eliyana, Ma'arif, & Muzakki, 2019); la satisfacción laboral y el compromiso organizacional con los denominados comportamientos de ciudadanía activa u Organizational Citizenship Behaviors, el cual puede definirse como la voluntad de los individuos de hacer contribuciones adicionales fuera de su rol o deberes en el trabajo en beneficio de la organización donde se desenvuelven (Shafazawana, Cheah, Zuliawati, & Kavitha, 2016); la satisfacción laboral con el reconocimiento mutuo entre administradores y subordinados (Clarke & Mahadi, 2017); comportamiento del liderazgo, satisfacción laboral y compromiso con el cambio (Wulandari, Mangundjaya, & Utoyo, 2015); sin embargo es importante mencionar la investigación desarrollada por Frias (2014) donde encuentro que los factores que resultan atractivos en relación al trabajo de las personas de la generación Y se relacionan principalmente con el sentido e importancia del trabajo, el orgullo de desarrollarlo, su contribución al éxito de la organización y que tengan niveles altos de compromiso y satisfacción, sin embargo resalta que a pesar de que la organización demuestre tener las características mencionadas, esto no garantiza la permanencia del trabajador en la organización.

Conclusiones

- Primera.-** Existe una correlación positiva y de grado moderado entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa de Recursos Humanos.
- Segunda.-** El compromiso en la organización se distribuye de manera casi uniforme dentro de la empresa, con una ligera inclinación al compromiso alto y muy alto.
- Tercera.-** La satisfacción laboral destaca la categoría satisfecho, seguida de la valoración promedio y muy satisfecha, siendo los menores porcentajes el insatisfecho y muy insatisfecho.
- Cuarta.-** Los factores sociodemográficos que denotan mayor nivel en el compromiso organizacional son el género femenino, los trabajadores con educación secundaria y los de estado civil divorciado. Los factores sociodemográficos que denotan mayor nivel de satisfacción laboral son el género masculino, estado civil divorciado, y el grado de instrucción secundaria.
- Quinta.-** Las áreas de trabajo con mayor compromiso son de Trade Marketing y Proyectos; y el tipo de contrato son los trabajadores de más de 19 a 24 meses y de 25 a 30 meses y los que tienen contrato a plazo indeterminado. En satisfacción laboral son los trabajadores del área de Trade Marketing, los que tienen de 31 a 36 meses y de 19 a 24 meses en la empresa y los que poseen un contrato a plazo indeterminado.
- Sexta.-** El compromiso afectivo correlaciona positivamente con el compromiso normativo, con el reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos; el compromiso normativo correlaciona positivamente con la satisfacción con la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos; el compromiso de continuidad no correlaciona con ninguna dimensión de la satisfacción laboral.

Sugerencias

- Primera.-** Poder ampliar este tipo de investigaciones a otros rubros de manera que permite tener una población más diversa, lo cual podría facilitar la generalización de los resultados ya que se encontraron algunas diferencias en el estudio realizado y otros de naturaleza similar pero con poblaciones distintas.
- Segunda.-** Profundizar la investigación de manera que incluya otras variables que puedan estar relacionadas con el compromiso organizacional y la satisfacción laboral ya que la relación existente entre estas variables es mucho más compleja por lo que se vuelve necesario el desarrollo de más investigaciones que puedan contribuir a la teoría científica.
- Tercera.-** Como se encontraron en los resultados y discusión, la importancia de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en las empresas es un aspecto de vital importancia que puede llegar a determinar el éxito o fracaso de las organizaciones; en ese sentido es lógico que se desarrollen otros proyectos investigativos que no solo busquen la relación entre estas variables, sino también las formas en que las organizaciones puedan promover y desarrollar estos aspectos en su personal.

Limitaciones

Primera.- Dada la naturaleza de las pruebas aplicadas, las cuales son de autoreporte, siempre es posible encontrar algún sesgo en las respuestas de los evaluados originados por distintos factores como el temor a que las evaluaciones puedan lleguen a manos de sus superiores o autoridades y con ello correr el riesgo de perder sus empleos.

Segunda.- Si bien se procuró tener la totalidad de la población que labora en la empresa de recursos humanos, en algunos casos no se pudo encontrar a los colaboradores en forma presencial ya que muchos de ellos realizan trabajo de campo o tienen diversidad de horarios, lo cual dificultó en cierta medida la recopilación de información y es probable que también influyera algunos de los resultados de las encuestas ya que no se pudo garantizar cierta uniformidad en la aplicación de los instrumentos.

REFERENCIAS

- Ajahuana, K. G., & Guerra, B. N. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Ampliación Paucarpata de Arequipa*. Arequipa: Tesis de Pregrado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3613/Psajgukg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Anco, K., & Suni, D. (2018). *Relación entre el Compromiso organizacional con la Satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paucarpata, Arequipa 2018*. Arequipa: Tesis de Pregrado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Boada, N. A. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018. Tesis de pregrado. Universidad San Ignacio de Loyola.*
- Caballero, K. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. *Profesorado*, 6(1-2), 1-10.
- Cabrera, A. L. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana. Tesis de posgrado. Universidad ESAN.*
- Cacua-Barrero, L.-F., Carvajal-Villamizar, H.-P., & Hernandez, N. E. (2017). Condiciones de trabajo y su repercusión en la salud de los trabajadores de la plaza de mercado de la Nueva Sexta, Cúcuta. *Psicoespacios*, 11(19), 99-119.
- Cainicela, F. J., & Pazos, P. J. (2016). *La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú. Tesis de posgrado. Universidad del Pacífico.*

- Calixto, A. (2009). *Nivel de Satisfacción Laboral*. Lima: Universidad Nacional de Mayor de San Marcos.
- Carrillo-Garcia, C., Solano, M. d., Martinez-Roche, M. E., & Gómez-Garcia, C. I. (2013). Influencia del género y la edad: Satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 21(6), 1314-1320.
- Casana, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquito*. Trujillo: Tesis de pregrado. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Chiang, M., Nuñez, A., Martin, M. J., & Salazar, M. (2010). Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: Un análisis de género y edad. *Panorama Socioeconómico*, 28(40), 90-100.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. Bogota: QuintaEdic.
- Clarke, N., & Mahadi, N. (2017). The significance of mutual recognition respect in mediating the relationship between trait emotional intelligence, affective commitment and job satisfaction. *Personality and individual differences*, 105(15), 129-134.
- Dávila, C., & Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción de bienestar. *Revista de Psicología (PUCP)*, 32(2), 271-302.
- Eliyana, A., Ma'arif, S., & Muzakki. (2019). Job Satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 144-150.
- Esquerre, G., & Ruiz, M. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una Institución Educativa - Trujillo – 2017*. Trujillo: Tesis de Pregrado. Universidad César Vallejo.

- Figueroa, C. (2016). *Propiedades psicométricas del Cuestionario de compromiso organizacional en trabajadores públicos de la Región La Libertad. (Tesis de grado)*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/263>
- Frias, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Santiago de Chile: Tesis de posgrado. Universidad de Chile.
- Garcia, A. (1997). Satisfacción laboral y diferencias motivacionales y de personalidad en lesionados medulares con distintas situaciones de empleo. *Universidad Complutense de Madrid*.
- García, I. (2018). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado en Lima – 2018*. Lima: Tesis de posgrado. Universidad César Vallejo.
- Gomez, D., Recio, R. G., Avalos, M. F., & Gonzales, J. H. (2013). Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*.
- Guerra, E. (2017). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la VII - Dirección Territorial Policial de Lima (DIRTEPOL) 2016. *Tesis de posgrado. Universidad César Vallejo*.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Reston: S/E.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Hurtado-Arrieta, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. Piura: Tesis de pregrado. Universidad de Piura.
- Krajewski, J. (2018). *Administración de prestaciones dadas a los trabajadores*. Mexico: Procesos y Cadena del Valor.

- Landriel, E. (2011). *Relaciones Intergeneracionales y la sociedad*. Argentina: Epert.
- López, K. (2019). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los instructores de tiempo parcial de SENATI, zona la libertad, 2019*. Trujillo.
- Luthans, F. (2012). *Comportamiento organizacional*. Mc Graw Hill.
- Mamani, A. J. (2016). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Arequipa 2015*. Juliaca: Tesis de pregrado. Universidad Peruana Unión.
- Mañas, M. Á., Salvador, C., & Boada, J. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes. *Psicothema*, 19(3), 395-400. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/727/72719306.pdf>
- Martin, P. A. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1).
- Martinez, L., Oviedo-Trespacios, O., & Amaya, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Salud Uninorte*, 29(3), 542-560.
- Medina, A., Gallegos, C., & Lara, P. (2008). Motivacion y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de Administracion pública*, 42(6), 1213-1230.
- Mejía, V. M. (Enero de 2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Red 21 Ugel N° 02 Los Olivos, 2016*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8385/Mej%C3%ADa_FVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A tree component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.

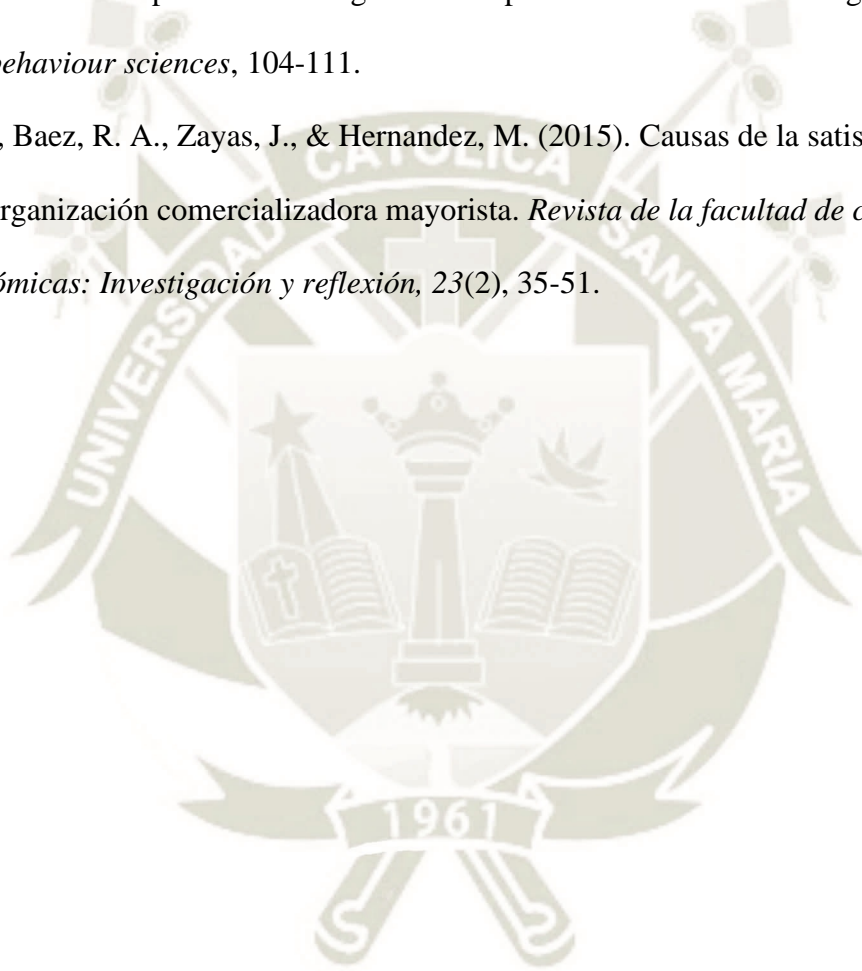
- Morales, J. (2004). *Fidelidad*. Madrid : Rialp.
- Nieto, E. E. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017. *Tesis de pregrado. Pontificia Universidad Católica del Ecuador*.
- Núñez, J. (2017). *Compromiso organizacional y Satisfacción laboral en la Clínica Opeluce, Lince, 2017*. Lima: Tesis de Pregrado. Universidad César Vallejo.
- Osca, A., & Urien, B. (2001). Rediseño de tareas, satisfacción y rendimiento: un estudio en la industria de la automoción. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17(3), 327-340.
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en Colaboradores de Lima Metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27 - 34.
- Peralta, M. C., Santofimio, A. M., & Segura, V. (2007). El compromiso laboral: Discursos en la organización. *Psicología desde el caribe*(19), 81-109.
- Pérez, M. (2018). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima, 2018*. Lima: Tesis de posgrado. Universidad César Vallejo.
- Perez, O. (2014). Compromiso organizacional, género, y su relación con las utilidades en las empresas. *Revista electrónica de ciencias sociales*, 6(17).
- Portilla, C., & Vilches, F. (2013). *La Práctica de Investigación en Psicología*. Arequipa: Neo Cromátika S.R.L.
- Portilla, R. (2017). Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental. *Tesis de Pregrado. Universidad de Ciencias Aplicadas*.
- Pujol-Cols, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18.

- Quero, R., Mendoza, M., & Torres, H. (2014). *Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica*. Maracaibo: Negotium.
- Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima metropolitana y su correlación con variables demográficas*. Lima: Tesis de posgrado. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Robbins. (2014). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Prentice Hall.
- Robbins, W., Stephen, P., & Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. Mexico: Pearson Educación.
- Rojas, M., Mendez, R., & Montero, L. (2013). Satisfacción laboral y relaciones de género en la universidad. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*(40), 204-215.
- Ruiz, C. M. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán*. Biobio: Memoria de pregrado. Universidad del Bio-bio.
- Salazar, P. M. (2018). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: Un estudio en una entidad pública ecuatoriana. *Tesis de posgrado: Universidad Andina Simon Bolivar*.
- Sanchez, S., Fuentes, F., & Artacho, C. (2007). La perspectiva de género en el análisis de la satisfacción laboral: una aplicación empirica mediante modelos logit y probit. *Cuadernos de Gestión*, 7(2), 55-67.
- Shafazawana, M., Cheah, Y., Zuliawati, M. S., & Kavitha, S. (2016). Managing job attitudes: The roles of job satisfaction and organizational commitment on organizational citizenship behaviors. *Procedia Economics and Finance*, 35, 604-611.
- Soberanes, L., & De la fuente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista Internacional. La Nueva Gestión Organizacional*, 5(9), 120-127.
- Toyama, J. L. (2012). *Guia Laboral*. Lima: Gaceta Juridica.
- Undurraga, C. (2012). *Relaciones Sociales*. Chile: Santoro.

Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, E., Becerra, L. E., & Villegas, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay - Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad*, 129-153.

Wulandari, P., Mangundjaya, W., & Utoyo, D. (2015). Is job satisfaction a moderator or mediator on the relationship between change leadership and commitment to change. *Procedia - Social and behaviour sciences*, 104-111.

Zayas, P. M., Baez, R. A., Zayas, J., & Hernandez, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista de la facultad de ciencias económicas: Investigación y reflexión*, 23(2), 35-51.





Anexo 1.

Operacionalización de Variables

Variables	Dimensión	Indicadores
Compromiso Organizacional	Compromiso afectivo	Compromiso afectivo: Ítems 6, 9, 12, 14, 15 y 18
	Compromiso de continuidad	Compromiso de continuidad: Ítems 1, 3, 4, 5, 16 y 17
	Compromiso normativo	Compromiso normativo: Ítems 2, 7, 8, 10, 11 y 13
Satisfacción laboral	Satisfacción a la tarea	Satisfacción a la tarea: Ítems 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26
	Condiciones de trabajo	Condiciones de trabajo: Ítems 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27
	Reconocimiento personal y/o social	Reconocimiento personal y/o social: Ítems 6, 11, 13, 19 y 24
	Beneficios económicos	Beneficios económicos: Ítems 2, 5, 9, 10 y 16

Nota: Elaboración propia

Anexo 2.

COMPLETAR:

Área de trabajo: _____

Edad: _____ **Género:** M () F () **Número de Hijos:** _____

Estado Civil: Soltero () Casado () Conviviente () Viudo () Divorciado ()

Grado de Instrucción: Secundaria () Superior Técnico () Superior Universitario ()

Tiempo en la empresa: Menos de 6 meses () 6 – 12 meses () 13 – 18 meses ()
19 – 24 meses () 25 – 30 meses () 31 – 36 meses () Más de 37 meses ()

Tipo de contrato: A plazo fijo () A plazo indeterminado ()

Personas a Cargo: Si () N° _____ No ()

Cuestionario De Compromiso Organizacional

Instrucciones

Este cuestionario tiene por objetivo estudiar el comportamiento de los trabajadores dentro de la organización a la que pertenece. Se le pide contestar con toda sinceridad ya que la prueba es anónima. Por favor lea detenidamente los respectivos enunciados y elija la opción que más se aproxime a lo que usted sienta marcando con una “X”, según la siguiente escala.

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Levemente en desacuerdo

4 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

5 = Levemente de acuerdo

6 = De acuerdo

7 = Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5	6	7
1	Si no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, podría considerar trabajar en otra parte.							
2	Incluso si recibiera beneficios, siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.							
3	Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.							
4	Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.							
5	Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.							
6	Me sentiría muy feliz de trabajar el resto de mi vida en esta organización.							
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.							
8	La organización donde trabajo merece mi lealtad.							
9	En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.							

10	No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.								
11	No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.								
12	Esta organización tiene para mí, un alto grado de significación personal.								
13	Siento que le debo muchísimo a esta organización.								
14	No me siento como “parte de la familia” en esta organización.								
15	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia con esta organización.								
16	Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.								
17	Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.								
18	Me siento “emocionalmente ligado” a la organización.								



Anexo 3.

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad diaria. Le agradecemos responder con una “X” el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista actual. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO	TA
DE ACUERDO	A
INDECISO	I
EN DESACUERDO	D
TOTAL DESACUERDO	TD

		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					

22	Me gusta el trabajo que realizo.						
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.						
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.						
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.						
26	Me gusta la actividad que realizo.						
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.						

