



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICION
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**

TESIS

**Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en Trabajadores de
la Droguería A. Tarrillo Barba S.A del Distrito del Cercado de Lima,
2017**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE: Licenciada en Psicología

AUTORA:

Bach. Hilda Quintos Bravo

ASESOR:

Dr. Juan Abel Palomino Crizano

LIMA – PERU

2018

ASESOR DE TESIS

.....
Juan Abel PALOMINO CRIZANO

JURADO EXAMINADOR

.....
Dra. Marcela Rosalina BARRETO MUNIVE

Presidente

.....
Mg. Denis Christian OVALLE PAULINO

Secretario

.....
Mg. Lenmy Stephanie OCHOA SANTOS

Vocal

DEDICATORIA

A Dios por haberme acompañado siempre y permitir llegar hasta este punto y haberme otorgado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, y guiarme en el camino de la educación, tanto en forma académica como de la vida. Por su amor incondicional, porque son quienes dedicaron su vida a la mía cumpliendo mis sueños, y ayudándome a trazar mis metas y lograr mis objetivos.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a Dios por la vida, por haberme otorgado la sabiduría y fortaleza para hacer posible este triunfo. Quiero que sepas que me tienes en tus maños.

A mi mami, por todo el esfuerzo, apoyo y confianza que depositaste en mí. Te agradezco por mantenerte siempre a mi lado; pese a que ya no estás junto a mí físicamente, somos un solo corazón. Gracias por iluminarme y guiarme desde el cielo.

A mis hermanos, que son lo mejor, siempre estuvieron pendientes de mi formación. Los quiero y son mi gran fortaleza.

A Walter y Patsy, por estar a mí lado en todo momento para ayudarme y sostenerme durante este periodo de mi vida.

A todos mis profesores, no solo porque se vinculan con la carrera, sino porque su enseñanza y amistad es para toda la vida. De alguna manera formaron parte de lo que soy ahora.

Este logro es para todo ustedes, por apoyarme en todo momento.

RESUMEN

La satisfacción laboral y el compromiso organizacional son dos constructos que presentan un gran interés para toda organización. Por tal motivo, en la presente investigación se determinó la situación y problemática laboral en un establecimiento de salud, teniendo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de una droguería del distrito del Cercado de Lima. El contexto de la investigación fue de enfoque cuantitativo, bajo un nivel descriptivo correlacional; el diseño planteado es no experimental de corte transversal. Al respecto, Hernández (2010), nos indica que este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más categorías o variables en un contexto particular. La muestra estuvo conformada por treinta y cinco colaboradores; la técnica utilizada fue psicométrica, para lo cual se aplicó la escala de satisfacción laboral SL-SPC así como la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen, elaborados en base a la escala de Likert. Los resultados, según la percepción de los colaboradores integrantes de la muestra, al realizar la correlación del análisis estadístico determinó que la relación hallada entre satisfacción laboral y compromiso organizacional -en el presente estudio-, conforme al coeficiente de correlación de Spearman, indica que no existe una relación significativa entre nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional ($r = -.166$ $p > .05$). Sin embargo, se aprecia que si existe una relación significativa entre la dimensión afectivo y la satisfacción laboral ($r = -.343$ $p < .05$). Con respecto a las dos dimensiones de continuidad y normativo, se aprecia que no existe relación significativa con el nivel de satisfacción laboral. Finalmente, se concluye que no existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de una droguería del distrito de El Cercado de Lima.

PALABRAS CLAVES: satisfacción laboral, compromiso organizacional, compromiso afectivo.

ABSTRACT

Job satisfaction and commitment to organizational are two constructs that present a great interest to any organization, for that reason in the present investigation determined the problematic situation aiming to determine the relationship between the job satisfaction and organizational commitment in employees of a drugstore in the Cercado de Lima District. In the context of the research, it was quantitative approach, correlational descriptive level, raised design is not experimental cross-sectional, in this regard, Hernández (2010). It tells us that this type of study aims to learn about the relationship or degree of association that exists between two or more categories, or variables in a particular context. The sample was conformed by thirty-five collaborators, the technique used was psychometric, which applied the SL-SPC job satisfaction scale as well as the scale of organizational commitment of Meyer and Allen, based on the Likert scale. The results according to the perception of the staff members of the show, performing the correlation statistical analysis determined that the relationship found between job satisfaction and organizational commitment, in the present study, pursuant to Spearman's rank correlation coefficient indicates that a significant relationship there is between job satisfaction and organizational commitment level ($r = -.166$ $p > .05$). However, you can see that if there is a significant relationship between job satisfaction and affective dimension ($r = -.343$ $p < .05$). With respect to the two dimensions of continuity and policy can be seen that significant relationship with the level of job satisfaction there is no. It concluded that relationship there is no between job satisfaction and organizational commitment in workers of a drugstore in the Cercado de Lima District.

KEYWORDS: Job satisfaction, organizational commitment, commitment to.

INDICE

I. PROBLEMA DE INVESTIGACION	13
1.1 Planteamiento del problema	13
1.2 Formulación del problema.....	14
1.2.1 Problema general.....	14
1.2.2 Problema específicos.....	14
1.3 Justificación y aportes del estudio	15
1.4 Objetivos de la Investigación	16
1.4.1 Objetivo general.....	16
1.4.2 Objetivos específicos	16
II. MARCO TEÓRICO	17
2.1 Antecedentes de la investigación.....	17
2.1.1 Antecedentes nacionales.....	17
2.1.2 Antecedentes internacionales.....	21
2.2. Bases teóricas de las variables.....	24
2.3. Definición de términos básicos	42
III. METODOS Y MATERIALES	445
3.1 Hipótesis de la investigación.....	45
3.1.1 Hipótesis general	45
3.1.2 Hipótesis específicas.....	445
3.2 Variables de estudio.....	44
3.2.1 Definición conceptual.....	44
3.2.2 Definición operacional.....	456
3.2.2.1 Operacionalización de la variable.	467
3.3 Población y muestra de estudio.....	48
3.3.1 Población	48

3.3.2 Muestra	48
3.3.3 Descripción de la muestra.....	49
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
3.4.1 Técnicas de recolección de datos	50
3.4.2 Instrumentos de recolección de datos.....	50
IV. RESULTADOS.....	712
4.1 Resultados del análisis descriptivo	712
4.2.1 Nivel de satisfacción laboral.....	712
4.2.2 Nivel de satisfacción laboral según datos sociodemográficos	712
4.2.3 Nivel de compromiso organizacional.....	734
4.2.3 Nivel de compromiso organizacional según datos socio demográficos .	74
Nivel de compromiso organizacional según cargo	74
V. DISCUSIÓN	78
5.1 Análisis de discusión de resultados	78
VI. CONCLUSIÓN.....	81
6.1 Conclusiones	81
VII. RECOMENDACIONES.....	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS.....	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de la muestra de estudio.....	53
Tabla 2. Niveles de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa.....	69
Tabla 3. <i>Nivel de satisfacción laboral según estado cargo.....</i>	<i>70</i>
Tabla 4. <i>Nivel de satisfacción laboral según antigüedad.....</i>	<i>71</i>
Tabla 5. Niveles de compromiso laboral en colaboradores.....	72
Tabla 6. <i>Nivel de compromiso organizacional según estado cargo.....</i>	<i>73</i>
Tabla 7. <i>Nivel de compromiso organizacional según antigüedad.....</i>	<i>74</i>
Tabla 8. <i>Prueba de bondad de ajuste a la curva normal.....</i>	<i>75</i>
Tabla 9. <i>Coefficiente de correlación entre las variables.....</i>	<i>75</i>

INTRODUCCIÓN

La presente investigación de satisfacción laboral y compromiso organizacional, es motivo de gran interés para la psicología aplicada en el ámbito organizacional. Este estudio tiene el objetivo de determinar si existe relación significativa entre satisfacción laboral y clima organizacional en los trabajadores de una droguería del distrito del Cercado de Lima, por lo que se puede obtener una información adecuada, de las variables de estudio que van a servir para la realización de futuras investigaciones que amplíen la cantidad de variables relacionadas, como el clima y motivación laboral. La satisfacción laboral es la percepción que siente el empleado, es decir, mantiene una actitud positiva en la organización laboral. Por otro lado, el compromiso organizacional y sus dimensiones afectivo, continuidad y normativo, se han convertido en una de las variables más estudiadas por el comportamiento organizacional, calificándolo como el conjunto de vínculos que mantienen a un trabajador apegado a una organización. Tomando en cuenta que en el Perú no se presta la debida atención a los estados psicológicos de la satisfacción laboral y el compromiso de los trabajadores, se recalca que el desempeño de los colaboradores dentro de la organización es vital para que ésta sea productiva, y que el desempeño está asociado con el nivel de satisfacción, razón por la cual las organizaciones se preocupan por crear las condiciones para que el recurso humano pueda satisfacer sus necesidades, ya que son las personas las encargadas de garantizar el éxito de la organización.

Para el presente estudio científico se utilizó la metodología, para ello se definieron como conceptual y operacionalmente las variables de estudio, siendo el nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal; la muestra de la totalidad de la población fueron treinta y cinco personas. Al respecto, se empleó las técnicas psicométricas, en la observación; para la recolección de datos se utilizaron instrumentos de medición las escalas de: satisfacción laboral SL-SPC y compromiso organizacional de Meyyer y Allen, instrumentos con validez y confiabilidad, siendo los métodos de análisis de datos para el análisis cuantitativo; se aplicaron, también, las operaciones de ingreso de datos, mientras que el

procesamiento estadístico de los datos se realizará a través del programa estadístico SPSS 23, para ello se utilizó lo siguiente: la medida de tendencia central: que es el valor que se encuentra en el centro de los datos. Esto indica que la mitad de los datos se encuentran por debajo de este valor y la otra mitad por encima del mismo. La desviación estándar: para hallar el nivel de dispersión de los puntajes de satisfacción y compromiso organizacional. Para realizar la descripción del nivel de satisfacción laboral, tanto para el equipo de trabajo como para los compañeros; también ayuda a motivar al empleado para que éste logre establecer relaciones con sus compañeros de trabajo y así poder fomentar el trabajo en equipo y el compromiso con la organización.

En ese sentido, la presente investigación se centra en el desarrollo de siete Capítulos: el Capítulo I, aborda el problema de investigación, el planteamiento de formulación, justificación del problema y los objetivos. En el Capítulo II, se desarrollan los antecedentes de investigación, bases teóricas de las variables de estudio y la definición de términos básicos. En el Capítulo III, se presentan las hipótesis, la definición conceptual y operacional, los niveles y diseño de investigación; la población, muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos de validez y confiabilidad, método de análisis de datos, desarrollo de la propuesta de valor y aspectos deontológicos. En el Capítulo IV, se muestran los resultados. En el Capítulo V, la discusión. En el Capítulo VI, se exhiben las conclusiones. Finalmente, en el Capítulo VII, se presentan las recomendaciones del presente estudio, los anexos, las referencias bibliográficas y los anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En los últimos años, en las organizaciones existe un interés creciente por prestar atención al factor humano, es decir, a las personas que trabajan en ellas. Sin embargo, se ha podido observar a los trabajadores que laboran en las empresas institucionales, muestran apatía en la atención al usuario y cierto grado de aburrimiento por el cargo que vienen ejerciendo, ya que al parecer no conocen sus funciones. A la vez, se observa un ambiente autoritario y rígido que dificulta la rápida atención; los perjudicados son los usuarios.

Las malas relaciones laborales en la organización pueden determinar los bajos niveles de productividad y competencia de la empresa, pues si estas relaciones no son óptimas limitan los trabajos en equipo y se generan problemas de desempeño de los empleados reduciendo el nivel de trabajo en sus áreas específicas.

El compromiso organizacional institucional se ha convertido en un factor importante, ya que a través del mismo se puede mantener una satisfacción laboral óptima y a la vez alcanzar una eficiencia y eficacia tanto de forma individual como grupal. A nivel nacional, cada día se está dando mayor importancia hacia este tema ya que las organizaciones dependen de este factor fundamental: las personas.

Los estudios sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional, son preponderantes, y es que de cualquier forma involucran aspectos vitales para éxito de una empresa. De modo que esta temática toma cada vez más relevancia ante la necesidad de comprender todo lo que interviene en el rendimiento de las personas, como condición necesaria en la obtención de la excelencia en el proceso del cambio y así lograr una mayor eficiencia organizativa.

Al estudiar el tema de la satisfacción laboral y compromiso organizacional, se determina la percepción que tienen los trabajadores sobre cuán a gusto se sienten de laborar y cuán comprometidos están con su organización. También se revelan

las dificultades que existen en el ambiente laboral. Además, hay factores internos y externos que actúan como predisponentes, facilitadores o reforzados del logro en la calidad de trabajo y los objetivos de las instituciones.

La empresa en la que se realizó este trabajo, se mostró interesada en conocer el estado actual de satisfacción laboral y compromiso organizacional de sus colaboradores, encontrando gran motivación para poder implementar proyectos de capacitación y desarrollo que se encuentran en las recomendaciones y así elevar el nivel en ambos constructos en el personal de colaboradores.

Por lo expuesto, esta investigación realizada fue para determinar la relación de la satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la droguería A. Tarrillo Barba S.A del distrito del Cercado de Lima, 2017.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existe relación significativa entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la droguería A. Tarrillo Barba S.A. del distrito del Cercado de Lima, 2017?

1.2.2 Problema específicos

¿Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión afectiva en trabajadores de la droguería A. Tarrillo Barba S.A. del distrito del Cercado de Lima, 2017?

¿Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión continuidad en trabajadores de la droguería A. Tarrillo Barba S.A. del distrito del Cercado de Lima, 2017?

¿Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión normativa

en trabajadores de la droguería A. Tarrillo Barba S.A. del distrito del Cercado de Lima, 2017?

1.3 Justificación y aportes del estudio

La Justificación teórica: en el presente estudio el abordaje de los temas satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa de droguería del distrito de Cercado de Lima, son importantes y relevantes porque permite identificar los factores que inciden positiva o negativamente en los trabajadores. Con ello, los directivos de la organización, podrán diseñar políticas y estrategias de cambio que sean necesarios para la solución de los problemas encontrados. Siendo los profesionales de psicología organizacional quienes, con los resultados obtenidos, van a elaborar los programas de intervención utilizando técnicas y metodologías apropiadas que generen satisfacción laboral y, por ende, eleven el compromiso de los colaboradores con su organización.

La justificación práctica: la importancia y relevancia del estudio realizado fue porque contribuyó a la sensibilización de los colaboradores y a poder identificar la relación significativa entre el componente afectivo del compromiso organizacional y la satisfacción laboral, lo que contribuirá a la implementación de un programa de mejoramiento, a fin de mantener y mejorar la satisfacción laboral. Asimismo, brindó información acerca de los comportamientos, que servirá de referencia para nuevas investigaciones sobre del tema en la droguería A. Tarrillo Barba del Cercado.

La justificación metodológica de la investigación realizada fue de gran utilidad ya que sirvió para comprobar la importancia de las técnicas e instrumentos de la información en el recojo de información de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, ya que permitió comprobar la validez y confiabilidad de las escalas de satisfacción laboral y el compromiso organizacional, y como estos instrumentos nos ayudan a conocer que no siempre el compromiso organizacional está relacionado con la satisfacción laboral en todas sus dimensiones, solamente encontrando la relación significativa en la dimensión afectiva del compromiso organizacional. Un buen ambiente laboral promueve el sentido de pertenencia y el compromiso con la organización, así como también con las tareas que deben llevar

a cabo. La satisfacción laboral constituye un factor clave para provocar un eficiente rendimiento.

El beneficio para los colaboradores, es que permitirá aumentar el nivel de satisfacción laboral, con el objetivo que el colaborador se sienta como parte importante y fundamental del proceso productivo, logrando así elevar las competencias y autoestima de cada colaborador.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la droguería A. Tarrillo Barba S.A del distrito del Cercado de Lima en 2017.

1.4.2 Objetivos específicos

Determinar si existe relación significativa entre satisfacción laboral y la dimensión afectiva en trabajadores de la droguería A. Tarrillo Barba S.A del distrito del Cercado de Lima, 2017.

Determinar si existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión de continuidad en trabajadores de la droguería A. Tarrillo Barba S.A del distrito del Cercado de Lima, 2017.

Determinar si existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión normativa en trabajadores de la droguería A. Tarrillo Barba S.A. del distrito del Cercado de Lima, 2017.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes nacionales

Vargas (2015), realizó una investigación: *influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la Institución Educativa Particular Sara Antonieta Bullón, Lambayeque*, por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Siendo el objetivo del estudio determinar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en la Institución Educativa Particular Sara Antonieta Bullón, en Lambayeque; mientras que la metodología de enfoque cuantitativo, investigación aplicada, descriptiva correlacional, diseño no experimental, llegó a la siguiente conclusión: la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional se da de forma positiva ($r = 0.452$), pero en un pequeño porcentaje (20.39%), por lo que debe tenerse en cuenta otros factores que afectarían al correcto desarrollo del clima organizacional de la institución mencionada anteriormente.

Castillo (2014), en el estudio: *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*, cuyo objetivo general del estudio fue determinar la relación entre el clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos, habiendo utilizado en su metodología el enfoque cuantitativo, investigación aplicada, de tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental; los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral ($r(100)$ entre .40 y .58, $p < .01$). Existen también, estadísticamente, en los diferentes grupos jerárquicos, diferencias significativas entre las variables estudiadas. Los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización, perciben el clima organizacional de manera más favorable; reportan niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral (4.00, 5.74 y 4.47, respectivamente).

Alfaro (2012), en su trabajo de investigación titulado: *Satisfacción laboral y su*

relación con algunas variables ocupacionales en tres municipales. Tesis de maestría para la Pontificia Universidad Católica del Perú - Escuela de Posgrado, Lima Perú, con el objetivo general de describir la relación de satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Investigación de enfoque cuantitativo, descriptiva correlacional, diseño no experimental; llegaron a la siguiente conclusión: los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría. No existen diferencias significativas en el reporte del nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades analizadas. Esto podría deberse a que, en general, ellas tienen marcos comunes como son: (a) la municipalidad distrital tiene estructuras organizacionales bien definidas y semejantes por ley; (b) la normativa que las rige y que impacta en las relaciones laborales es la misma; y (c) tienen una cercana ubicación geográfica y proximidad (Lima Metropolitana y Callao). Respecto al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en cada municipalidad estudiada, los trabajadores de las tres municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores significación de la tarea y beneficios económicos (de Promedio a Satisfecho), lo que indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido.

Armas (2010), en su trabajo de investigación titulado: *Factores asociados al clima organizacional del personal que labora en la Editorial Vallejana de la Universidad Nacional César Vallejo, provincia de Trujillo, diciembre 2010*; tiene como objetivo general determinar cuáles son los factores latentes que se encuentran asociados al clima organizacional y las clases del personal; tipo de estudio, descriptivo correlacional; diseño no experimental, la población en el estudio estuvo constituida por el personal que labora en la Editorial Vallejana de la Universidad César Vallejo de la Provincia de Trujillo, concluyó, que se han obtenido dos factores fundamentales que sintetizan las características del clima organizacional del personal: factor de dimensión tecnológica y del entorno: resume las características del clima organizacional del personal en los aspectos de condiciones del ambiente de trabajo, material y equipo; y factor de dimensión

humana, resume las características del clima organizacional del personal en los aspectos de actitud personal y relaciones interpersonales.

Silva (2009), en su trabajo de investigación titulado: *Medición del clima laboral y satisfacción laboral del personal de trabajadores de la Municipalidad de Villa el Salvador*; la que tuvo como objetivo general establecer la Medición del Clima Laboral y Satisfacción del Personal de Trabajadores de la Municipalidad de Villa El Salvador, de enfoque cuantitativo, estudio descriptivo que pretende definir y evaluar la satisfacción laboral del personal administrativo, diferenciando su condición laboral en trabajadores nombrados y contratados, de diseño no experimental. En una muestra de 50 trabajadores seleccionados aleatoriamente. Se utilizó una ficha de encuesta que sirvió para medir las variables de estudio, previamente revisada por expertos y validada. La conclusión final fue que la satisfacción laboral y el clima organizacional grato constituyen factores importantes en el desempeño laboral, en la preservación de los logros institucionales del personal administrativo de la municipalidad de Villa el Salvador.

Ramos (2008) en su tesis titulada: *Clima Organizacional y satisfacción laboral en docentes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*, determinó la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en docentes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. La investigación fue descriptiva-correlacional, orientada a estudiar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - La Cantuta. La investigación se desarrolla bajo el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental. Se seleccionó una muestra representativa de 195 docentes de ambos sexos, pertenecientes a las Facultades de Ciencias Sociales y Humanidades, Ciencias, Tecnología, Pedagogía y Cultura Física, Agropecuaria y Educación Inicial, mediante la técnica de muestreo aleatorizado y por afijación proporcional. A dicha muestra se les aplicó el cuestionario sobre el ambiente a nivel universitario desarrollado por el Dr. Jeffrey P. Dorman de la Universidad Católica de Australia (1999), que mide el clima organizacional en departamentos universitarios como grupo de trabajo que reúnen a profesores. El análisis estadístico de los datos

obtenidos permitió arribar a la siguiente conclusión: existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Bobbio (2007) realizó un estudio sobre: *Satisfacción laboral y determinantes de satisfacción e insatisfacción en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en Lima*. Siendo su objetivo general describir la satisfacción laboral y determinantes de satisfacción e insatisfacción en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en Lima; investigación de tipo descriptivo, transversal y observacional, de diseño no experimental; las muestras fueron obtenidas mediante muestreo aleatorio simple, y estuvo constituida por personal asistencial médico y personal asistencial no médico (enfermería, obstetricia y personal técnico) que labora en los pabellones de hospitalización, consultorios externos, servicios de emergencia (adultos, niños y gestantes). Se entrevistó a 152 trabajadores asistenciales no médicos de los cuales, 53 se desempeñaban como enfermeras, 15 como obstetras y 84 como técnicos de enfermería. Se encontró que la satisfacción laboral del personal no médico entrevistado fue del 40,1% siendo esto en el grupo mayor de enfermeras y personal técnico, mientras que menor en los obstetras. Asimismo, se determinó que existe un bajo nivel de satisfacción laboral en personal asistencial médico (22,8 %) y no médico (40, 1 %) del Hospital Nacional Dos de Mayo, el cual se encuentra por debajo del reportado por la literatura internacional. Existe un alto nivel de insatisfacción laboral el cual es mayor en el personal asistencial médico y dentro del personal asistencial no médico, en los obstetras.

Alquizar (2007), en su tesis: *El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la Libertad Sociedad Anónima – SEDALIB S.A*, tuvo el objetivo general de determinar la relación del clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa de Servicios de Agua Potables y Alcantarillado de La Libertad Sociedad Anónima; investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, con una muestra de 84 trabajadores se obtuvo los siguientes resultados: los trabajadores se caracterizan por tener un nivel

medio de clima organizacional. Caracteriza a los trabajadores la satisfacción laboral, según el sexo, condición laboral, jerarquía, y edad, muestran percepciones similares de clima organizacional y de acuerdo a la categoría diagnóstica presentan un nivel medio de clima organizacional. Se concluyó que existe una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; correlación positiva significativa entre el factor autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Maldonado (2014), en su trabajo de investigación titulado: *Compromiso organizacional en profesores de una Universidad Pública*, analizó el diagnóstico del compromiso organizacional de los docentes. Su objetivo general consistió en identificar si existen diferencias entre el compromiso organizacional de los profesores y algunas variables demográficas y laborales; para alcanzar este objetivo se trabajó con una muestra de 58 docentes de una universidad pública. Estudio de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental. Con una muestra de 58 docentes de forma aleatoria simple. Para la recolección de los datos se utilizó el cuestionario de Allen y Meyer, cuya confiabilidad fue determinada a través del alfa de Cronbach, obteniendo un índice de confiabilidad de 0.807. Los resultados obtenidos muestran un nivel medio de compromiso de los profesores con su organización y además, no se encontraron diferencias entre el compromiso organizacional y las variables género, categoría, estado civil, edad y antigüedad.

Suma y Lasha (2013), en su investigación titulada: *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores del sector público administrativo del municipio de Shkoder, Albania*, tuvo como objetivo explorar en qué medida los empleados están comprometidos con sus labores y satisfechos con diferentes dimensiones para su trabajo. El estudio se desarrolla bajo el enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 56 empleados. Se utilizó un diseño de investigación basada en encuestas. Validados por criterio de jueces para medir las variables de estudio. Para determinar la correlación entre las variables, se llevaron a cabo pruebas de

correlación de Pearson. Los resultados obtenidos en este estudio muestran que la satisfacción laboral tuvo una correlación positiva significativa con el compromiso organizacional y, así mismo, demuestran que cuanto mayor es la satisfacción laboral entre los empleados, más comprometidos estarán a la organización.

Paredes & Pineda (2012), en el estudio titulado: *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma*, realizado en Honduras en el año 2012, tuvo el objetivo general de determinar la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma, Honduras, 2012. Investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental. Los resultados obtenidos en esta investigación permiten concluir que existe asociación estadística significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma, Cortés. Sin embargo, la influencia que tiene el clima organizacional sobre la satisfacción laboral de estos empleados es de 64%; por lo que se puede ver la satisfacción de los empleados de la municipalidad se debe a gran medida a los factores del clima organizacional, comprobando así la hipótesis planteada de investigación. En términos generales la percepción del clima organizacional por parte de los empleados, califican el clima organizacional de manera desfavorable con un 61%. En cuanto a la satisfacción al trabajo que desempeñan, estos manifiestan un grado de insatisfacción de 55%, además mostrando un índice alto (82%) de insatisfacción con la oportunidad de desarrollo.

Sifuentes, Ortega y González (2012), en la investigación titulada: *Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de las empresas constructoras del Estado de México*, tiene el objetivo de determinar la relación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción laboral en trabajadores de empresas constructoras del Estado de México. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, y de diseño no experimental; cuya muestra estuvo conformada por 170 trabajadores de empresas constructoras. Se empleó el instrumento denominado Organizations, Culture and Behavior (OCaB) Project, adaptado para ser aplicado en diferentes países. Los resultados muestran que, a mayor satisfacción laboral, mayor compromiso normativo, es decir, cuando

el empleado muestra compromiso normativo es porque está satisfecho en el ámbito laboral.

López J. (2010) en su investigación titulada: *Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses*, evaluó y describió el clima organizacional que existe dentro del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses para proveer información que permita develar el nivel de satisfacción laboral de los profesores que trabajan en el establecimiento. El presente estudio fue de tipo exploratorio-descriptivo-transversal, de diseño no experimental. Asimismo, en esta investigación se abordó una población compuesta por 85 docentes que trabajan en el colegio Sagrados Corazones Padres Franceses, de los cuales 35 realizan clases en el ciclo PEP (desde nivel Medio Mayor hasta 5° año básico) y 50 en el ciclo PAI-PPV (desde 6° básico hasta IV medio). La muestra la componen 80 profesores del establecimiento, los que responden de manera libre y anónima las escalas de medición de las variables del presente estudio; a la que se llegó a la siguiente conclusión: el clima organizacional juega un papel importante para el logro de una mayor eficiencia en las organizaciones y el nivel de satisfacción laboral, pues este determina la forma en que un individuo (trabajador) percibe su ambiente laboral, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, entre otros.

Rodríguez (2008) en su trabajo titulado: *Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena*, que optó para el doctorado en la Universidad de Talca, en Chile, tuvo como objetivo general determinar si existe una relación significativa entre las variables y si el clima organizacional o la satisfacción laboral son predictores significativos del desempeño y sus dimensiones específicas. El estudio es transversal correlacional, de diseño no experimental; para lo cual se utilizaron técnicas cuantitativas (instrumentos), y cualitativas (*focus group* confirmatorio), en una muestra de 96 trabajadores del servicio agrícola ganadero de la región del Maule. Su conclusión final fue que existe una relación significativa entre las variables y que el desempeño es predicho de mejor forma por el clima y la satisfacción en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, y sólo la satisfacción

predice significativamente el rendimiento y productividad.

2.2. Bases teóricas de las variables

Las actitudes en el trabajo, tales como la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, son considerados como una tendencia que orienta al individuo a actuar en función a las metas organizacionales; poseen, de acuerdo a lo señalado por Conte, Dean, Ringenbach, Morán y Landy (2005), una asociación significativa con el rendimiento del empleado o el desempeño de tareas. Específicamente, los autores obtuvieron correlaciones significativas entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, con la importancia que el empleado le otorga a una tarea, así como también con la frecuencia de realización de la tarea, donde las variables de compromiso y satisfacción laboral poseen con esta una correlación directa y positiva.

Al respecto, Locke y Latham (1990), dan cuenta de que, en las últimas décadas, se ha progresado lo suficiente en el desarrollo de la teoría y la investigación, que podrían hacer visible el diseño de un modelo, que integre elementos importantes entre teorías de motivación y de satisfacción. No obstante, señalan que, en el desarrollo de su modelo integrado, de motivación y satisfacción con el trabajo, han reportado dificultades para su diseño, entre las cuales resaltan:

La inexistencia de un enfoque conceptual adecuado para entender y explicar la motivación para trabajar.

Un enfoque claro para comprender y enlazar los constructos motivación y satisfacción juntos.

A los fines de contextualizar la presente investigación se presenta al marco teórico que la sustentó, incorporando hallazgos aportados por diferentes investigadores tanto para las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional, en particular; así como entre otras.

Satisfacción Laboral

Según Chianget (2010), la satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo; a lo largo del tiempo se han realizado varios estudios en donde se ha relacionado la satisfacción laboral con algunos aspectos.

Según Taylor y Frank, “la satisfacción del trabajo está totalmente relacionada con el salario recibido, es decir, con las recompensas”. Para estos autores la remuneración por el trabajo prestado a un establecimiento, está íntimamente relacionado con el nivel de satisfacción, es decir mientras más dinero reciba, mejor será su desempeño. (Chianget, 2010).

La satisfacción es sentirse bien en un trabajo, es un conjunto de todo el personal interno de la empresa, debido a que son análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados, en donde el objetivo final es brindar un excelente servicio al cliente (Chiavenato, 2000).

Muchos autores se han abocado al estudio de la satisfacción laboral, proponiendo distintas determinantes

Frías (2014) señaló que “la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”. Además, mencionó que la satisfacción en el trabajo “es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general”.

Calderón (2003) indicó que la satisfacción laboral se refiere a “la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos”.

Chiavenato (2000) señaló que la satisfacción en el trabajo designa “la actitud general del individuo hacia su trabajo”; definió que la satisfacción laboral como “la

perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial". Por lo anterior, es que ellos definen 'satisfacción de la tarea del grupo' como "la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia el ambiente de trabajo asociado". (Ruiz, 2010). La satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Para Weinert (1987: 297 -8) este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las teorías de la organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. Dicho autor propone las siguientes razones (Ruiz, 2010):

- a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
 - b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
 - c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
 - d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.
 - e) Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.
 - f) Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.
- Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana.

Esta concepción de la satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él.

Horna (2005), la definió como "la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas".

De estas definiciones, se deduce que la satisfacción laboral es la actitud general de un individuo hacia su empleo. Davis (2002), la consideró como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que desarrolla de su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Santillán (2008), también indicó "que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad - puesto. Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación".

Herzberg (1959), psicólogo de profesión, estableció la teoría bifactorial, donde explicó el comportamiento de las personas en el trabajo, y para ello, señaló la existencia de dos factores:

Factores motivacionales o intrínsecos de Herzberg.

Hace referencia al trabajo en sí, a la motivación que proviene del interior de la persona y se alimenta continuamente con la propia actividad productiva. Este efecto, hace que el comportamiento de las personas sea más estable en relación a su trabajo. Son los factores que están relacionados con el trabajo que desempeña el colaborador, por ejemplo, el reconocimiento, el trabajo estimulante y el crecimiento y desarrollo personal.

Los factores motivacionales o intrínsecos se relacionan con los deberes relacionados al cargo en sí, las que, de ser positivas, generan un aumento de la productividad, llegando a alcanzar niveles de excelencia que se evalúan muy por encima de los niveles normales.

Los factores motivacionales o intrínsecos incluyen las siguientes dimensiones:

1) Reconocimiento del logro: son acciones que realizan los superiores o jefes inmediatos para elogiar, corregir o reprender al colaborador. Esto implica que se utiliza como reforzador para aspectos positivos como negativos en el trabajador, y sus efectos sobre el mismo.

2) Responsabilidad acrecentada: se refiere a las responsabilidades de un colaborador y a la evaluación que tiene sobre las tareas que realiza.

3) Adelanto y desarrollo: se define en términos de logro, involucrando aspectos que se relacionan con el alcance del éxito en el trabajo, la solución de problemas y los resultados óptimos en el mismo.

4) Trabajo desafiante: consiste en la afinidad que existe entre la habilidad y la formación de una persona y las exigencias del empleo.

Factores higiénicos o extrínsecos de Herzberg

Hace referencia a las condiciones de trabajo de un individuo, estas involucran las relaciones interpersonales, relación con los jefes, condiciones físicas de trabajo, seguridad política de la empresa y salario. Por lo tanto, se encuentran fuera del control del individuo y que dependen de las condiciones administrativas y decisiones de la empresa para la motivación de sus colaboradores. La palabra higiénica, refiere con exactitud, un carácter preventivo y profiláctico, mostrando que solo se destinan a evitar las fuentes de insatisfacción en el ambiente y amenazas potenciales, que pueden romper el equilibrio laboral.

Los factores higiénicos o extrínsecos incluyen los siguientes aspectos:

Relaciones impersonales: abarca las relaciones que involucren a los compañeros de trabajo, supervisores y jefes; estas últimas a nivel general. Y se refieren a las relaciones que incluyen reconocimiento o cambio de estatus organizacionales, como políticas de la empresa y gerencia.

Relación con supervisores, colegas y subordinarlos: implica aspectos que engloban las competencias del supervisor y su actitud en términos de justicia e injusticia.

Políticas de la administración: involucran las normas directivas que rigen al éxito de los supervisores y sus supervisados dentro de la organización.

Condiciones físicas del trabajo: comprende las condiciones de ventilación, temperatura, ubicación, espacios físicos entre otras que se caracterizan en el lugar de trabajo.

Compensación: hace referencia a la compensación que recibe el trabajador por su labor, los aumentos incentivos y las expectativas que el colaborador tienen relación a estos.

Seguridad: se refiere a las situaciones laborales que pueden afectar la vida personal del empleado y que generan sentimientos por parte del mismo. Manifiesta que la estabilidad del colaborador, hará que se sienta comprometido de trabajar en una empresa estable.

En resumen, se puede establecer que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo, producto de la percepción subjetiva de las personas en una empresa. Actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo determinada por factores personales (características psicológicas, sociológicas y culturales propias del individuo) y no personales (dependen de la organización y del entorno y están fuera del control de los colaboradores). Si existe convergencia en lo que “quiero, debo y puedo hacer” es precisamente entonces cuando se logra realmente la satisfacción laboral.

Características de la satisfacción laboral

Las características de la satisfacción laboral pueden considerar algunas variables relacionadas ya sea a la actividad del trabajo, remuneración económica, relaciones entre compañeros, condiciones adecuadas de trabajo, y seguridad; las mismas pueden ser características personales y laborales (Schneider, 1985).

El buen trato al personal es la base de todo. Si el gerente de una empresa no tratara bien al personal interno, existirían conflictos al brindar el servicio; y como cliente, el percatarse de la incomodidad del empleado, tomará una mala actitud en contra de él, aunque no haya sido el causante de su malestar.

Las relaciones entre compañeros, el respeto y la puntualidad hacia el trabajo forman parte de las características que los establecimientos de una empresa deberían manejar; no se puede dejar de un lado los conflictos internos de personal, debido que afectan al desarrollo de la actividad, el respeto es fundamental entre todos los mandos de la cadena para mantener buena comunicación (Horna, 2005).

Se favorece la satisfacción laboral cuando:

El trabajo representa un reto o un desafío (reto posible, moderado).

Las recompensas son justas, premios, vacaciones, atenciones de salud.

Buenos compañeros: solidarios. Integración entre el tipo psicológico de personalidad y el empleo (Davis, 2002).

Importancia de la satisfacción laboral

La importancia de la satisfacción laboral es obvia. Según planteó Horna, (2005), existen evidencias de que trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más. Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.

La satisfacción laboral es de suma importancia para la persona ya que le ayuda a desarrollarse en sus habilidades, conocimientos, da un enfoque positivo de salud en el trabajo y apoya a todos los proyectos de las empresas, para el equipo de trabajo y los compañeros, en ello contribuye a un clima positivo, aumenta el trabajo en equipo, y sobre todo ayuda a motivar para tener mejores relaciones entre los compañeros basadas en la confianza (Davis, 2002).

Concretamente, los incrementos en la satisfacción en el trabajo generan, según han demostrado numerosos estudios, beneficios tales como una reducción del absentismo y una mayor retención del personal, que tienen a su vez un efecto positivo en la mejora de los resultados empresariales, medidos a través de indicadores como el rendimiento, productividad o los beneficios (Chianget *et al*, 2010).

En resumen:

Se pasa una parte considerable de la vida trabajando.

El nivel de satisfacción laboral impacta en otras porciones de la vida (ámbito

familiar, vecinal y comunitario).

El nivel de satisfacción individual afecta el comportamiento laboral de otros individuos (rotación, ausentismo).

Factores que determinan el desempeño laboral

El grado de habilidad que la persona tiene para hacer una determinada tarea (destrezas, habilidades y conocimientos).

La personalidad característica de la persona que va a realizar dicha tarea.

El grado de motivación previo a la ejecución del trabajo.

Una vez producido el desempeño la persona obtiene determinados refuerzos y los compara con aquellos que desea. Dependiendo del ajuste percibido entre los refuerzos obtenidos y deseados, la persona afecta su nivel de motivación inicial modificándolo para la ejecución de una nueva tarea, es decir, se produce el aprendizaje. A la larga, este proceso también afecta el nivel de habilidad y la personalidad del individuo. Si la persona logra satisfacer regularmente sus necesidades, estará más dispuesta a adquirir todas las destrezas, habilidades y conocimientos necesarios para un mejor desempeño de las tareas que le han sido asignadas. Igualmente, su personalidad resultará afectada, pues se sentirá más segura y confiada en sí misma. (Chiang, 2010).

Efectos de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados

Entre los efectos que presenta la satisfacción laboral se puede mencionar a los siguientes:

Satisfacción y productividad. - la satisfacción laboral y la productividad están íntimamente relacionadas, debido a que la empresa depende de ambas para su desarrollo. Un trabajador que se desenvuelve en un buen ambiente laboral será

mucho más eficaz en sus tareas, ya que la empresa está cumpliendo con las expectativas del mismo. Schroeder define que productividad es “la relación que existe entre los insumos y los productos de un sistema productivo”, es decir, la relación entre la materia prima que mediante una operación da un resultado final, lo cual denominan productividad (Horna, 2005).

Satisfacción y ausentismo. - según el autor, Márquez (2006), definió que “el ausentismo laboral es el conjunto de ausencias por parte de los trabajadores de un determinado centro de trabajo, justificadas o no”. El ausentismo laboral está vinculado con la falta de asistencia que se genera por parte de los empleados a su trabajo, ya sean estas de forma justificadas como lo son los permisos médicos que se vuelve en algunos casos predecibles, por ejemplo, al realizarse alguna cirugía, o en los que solo se falta sin alguna justificación.

Este es uno de los temas que preocupan a las empresas e intentan controlar y reducir. El ausentismo representa una relación negativa con la satisfacción laboral, pues si el empleado está insatisfecho con su trabajo faltará muchas más ocasiones que uno que le guste asistir al mismo, pero la falta de asistencia de algunos colaboradores puede generar en otros empleados molestias, si estos no reciben multas adecuadas siempre y cuando sus faltas no sean justificadas, los otros colaboradores verán una oportunidad para faltar a su lugar de trabajo y saber que no existirán multas ni despidos, por ello es importante contar con un reglamento interno para evitar este tipo de faltas.

Específicamente, en el sector hotelero existen puestos que necesitan ser cubiertos las 24 horas al día, como lo son el caso del departamento de recepción, donde se receptan llamadas en todo momento para hacer uso de las instalaciones y servicios, por esto la persona encargada debe conocer el manejo del sistema de reservas, saber en qué temporada se encuentra el hotel, que tarifas puede ofrecer en base a este y lograr cerrar una venta exitosa. Otro ejemplo puede darse en los establecimientos grandes, donde el servicio de transfer es importante, debido que existen vuelos en los aeropuertos que pueden ser retrasados y llegar con horas de demora o en algunos casos puede darse que lleguen anticipadamente y el hotel

debe contar con alguien en el servicio de transfer que esté pendiente de la llegada de los huéspedes, Márquez (2006).

Satisfacción y rotación. - la rotación también puede darse por otras causas: renuncia de los empleados, creación de nuevos puestos de trabajo, etcétera. Para el autor Reyes en el año 1991 define la rotación como: “el total de trabajadores que se retiran e incorporan, en relación al total de empleados de una organización. Es decir, es una renovación constante de personas en una empresa debido a las altas y bajas en un período determinado” (Horna, 2005).

Esta definición indica que la rotación es el cambio continuo del personal dentro de una organización. La satisfacción y rotación puede darse en algunos casos por la falta de interés que tiene el personal al trabajar en beneficio de la empresa, por la falta de motivación que este produce en sus trabajadores, en muchos casos es la empresa quien no cumple con las expectativas del empleado o podría darse de igual manera por que la organización está buscando personal más capacitado para desempeñar las funciones del puesto de trabajo. La rotación constante también genera conflictos, en donde los turnos vacíos serán cubiertos por el personal que ya trabajó en la organización y algunas de las actividades serán descuidadas mientras se llena esa vacante, lo cual podría generar problemas para la empresa (Horna, 2005).

Elementos que influyen en la satisfacción laboral

En las investigaciones realizadas podemos encontrar elementos de mucha influencia para determinar la satisfacción laboral de las personas en las organizaciones las cuales son:

Influencia: el personal debe de sentir que tiene influencia para cambiar las cosas que le rodean, cambian la forma de hacer su trabajo.

Innovación: la gente tiene que estar dispuesta a querer impugnar el estatus que indicar nuevas formas para resolver problemas y hacer lo que se debe hacer.

Trabajo en equipo: la capacidad de gente para trabajo conjuntamente en armonía a fin de alcanzar una serie de objetivos comunes (interdepartamentales).

Satisfacción: la gente que necesita estar satisfecha con su trabajo. Deben satisfacer sus necesidades físicas y emocionales. Ejemplo: cuando la gente está preocupada por cumplir con los pagos de hipotecas o del arriendo, no pueden pensar en cómo mejorar efectivamente su trabajo. Si la gente es muy negativa respecto a su ambiente de trabajo y siente que no le están tratando bien o no lo escuchan su motivación languidece, se afecta la innovación y el trabajo en equipo. Deseo de cambio. Aunque la gente debe de tener una sensación fundamental de satisfacción en su vida de trabajo, si la persona esta tan satisfecha que se vuelve complaciente, no habrá motivación para cambiar nada. Aunque el cambio más rotundo ocurre cuando la gente está menos satisfecha (Werther, 2000).

Responsabilidad: la gente debe de estar dispuesta a asumir responsabilidades para hacer cambios. Esto está íntimamente relacionado con el problema de la influencia. Si la gente cree que tiene influencia sobre su espacio para trabajar, probablemente va a asumir responsabilidades para hacer los cambios que se deban o tengan que hacerse.

Un sentido de visión común: la gente de la organización debe saber hacia dónde se dirige la empresa y la ruta que debe de seguir (Pérez, 2002).

Compromiso Organizacional

Luthans (2008) define al compromiso organizacional como la entrega y responsabilidad del trabajador con su empresa para que desarrolle un trabajo óptimo, además de las estrategias que la empresa realice para fomentar el compromiso promoviendo un espacio de trabajo estimulante.

Fincowsk (2012): define al compromiso organizacional a la interiorización de los empleados con las metas de la institución, generando una coherencia entre estos y las metas personales.

Robbins (1998), argumenta que el compromiso organizacional es un predictor de la rotación y satisfacción laboral.

Al respecto (Guizar, 2004), describe al compromiso organizacional como el nivel de implicación del colaborador con la organización teniendo en cuenta la aceptación de los objetivos y valores organizacionales, la predilección de esfuerzo para lograrlo, y el sentido de pertenencia con la institución.

Chiavenato (2000) precisa al compromiso organizacional como aquella voluntad que tiene el empleado para con la organización a la que pertenece y la de dirigir sus esfuerzos para el logro de objetivos.

De forma similar, para Colquitt et al., (2007, citada por Frías, 2014), manifiesta que el compromiso organizacional es el interés de un empleado de seguir siendo miembro de la organización. Este compromiso ejerce influencia en que un empleado sea retenido o rotado. Los trabajadores que no están comprometidos con la organización incurren en conductas de retirada, que se definen como un conjunto de acciones que los trabajadores realizan para evitar la situación de trabajo, las que pueden eventualmente culminar en abandonar la organización.

Por su parte Betanzos & Paz (2007) indican que el compromiso organizacional le brinda al empleado estabilidad laboral, próxima jubilación, remuneración económica estable y beneficios sociales. Además, este compromiso organizacional influencia en las actitudes y comportamiento del trabajador como en la disminución del ausentismo y rotación, aceptación de la cultura, los valores y metas organizacionales.

Rodríguez (1999), define compromiso como la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización. Este se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización.

El término general de compromiso organizacional aglutina diferentes aspectos relacionados con el apego afectivo a la organización, con los costos percibidos por el trabajador asociados a dejar la organización y con la obligación de permanecer en la misma. Así surgen tres componentes del compromiso:

Identificación: (aceptación de las metas organizacionales) tener las mismas creencias, propósitos, ideas, objetivos, que los de la empresa.

Membresía: (deseo de permanecer como miembro) sentimiento de pertenencia hacia la organización (ser parte de).

Lealtad: cumplimiento y respeto hacia la organización mediante acciones dirigidas a defenderla (Betanzos & Paz, 2007).

Factores que determinan el compromiso organizacional

La mayor parte de la investigación en comportamiento organizacional se ha interesado en tres actitudes (Robbins, 1998): compromiso con el trabajo, satisfacción laboral y compromiso organizacional:

Compromiso con el trabajo: puede definirse como el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia.

Satisfacción laboral: actitud general de un individuo hacia su empleo, sobre la cual ampliaremos más adelante.

Compromiso organizacional: el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. Según Robbins, el compromiso organizacional es un mejor pronosticador de la rotación que la satisfacción en el trabajo, ya que un empleado podría estar insatisfecho con su trabajo en particular y creer que es una condición pasajera y no estar insatisfecho con la organización

Dimensiones del Compromiso Organizacional

Wexley (1990), propone que el compromiso organizacional se divide en tres dimensiones y estas son:

- a) Compromiso afectivo
- b) Compromiso de continuidad
- c) Compromiso normativo

El compromiso afectivo. - (Maldonado et al, 2010), se entiende como el sentimiento afectivo del individuo hacia su organización. Este componente hace referencia a la unión emocional, identificación y placer de formar parte de su organización, sentimiento que surge cuando crea lazos emocionales y percibe que sus necesidades son cubiertas, lo que le impulsa a buscar el bien común, es decir, a más de satisfacer sus necesidades busca el bienestar de su organización.

El compromiso afectivo consiste también en la identificación y aceptación de los valores, políticas y filosofía de la organización, lo que conlleva a tener orgullo por la organización a la que prestan sus servicios. Entonces decimos que un trabajador que desarrolle el compromiso afectivo trabajará en la organización porque le gusta, porque se siente identificado y cómodo en ella.

Este compromiso se encuentra relacionado con tres factores:

Aceptación, reconocimiento de los valores y metas de la organización.

Satisfacción por realizar un esfuerzo “sobrehumano” en beneficio de la organización.

Anhelos insuperables de permanecer dentro de la organización. Una de las formas de evidenciar el compromiso afectivo se puede ejemplificar cuando una persona se emociona y siente orgullo al decir que trabaja en determinada organización, o la menciona constantemente en sus reuniones y conversaciones particulares.

El compromiso de continuidad: (Maldonado et al, 2010) este tipo de compromiso se relaciona a la necesidad de permanecer en la organización, es decir, el apego que siente con la organización se debe a todas las inversiones individuales, beneficios recibidos y los costos que significaría abandonar la organización. De hecho, su lealtad se debe a las pocas oportunidades que tiene para conseguir un empleo mejor, es decir, permanecen en ella porque lo necesitan y no porque realmente lo desean. El compromiso de continuidad se sustenta en el análisis costo-beneficio, es decir, el empleado valora todas las inversiones que perdería al dejar la organización, los perjuicios que le afectarían tanto a él como a los que depende de él económica, y emocionalmente hablando, entonces su mejor opción es permanecer en ella. Por otro lado, su trabajo, esfuerzo y esmero es para cumplir únicamente con índices aceptables de trabajo y que le permita permanecer en ella, en otras palabras, sólo hace lo necesario, pero no lo que realmente exige su puesto de trabajo; pero a la primera opción de encontrar una mejor propuesta dejará la empresa.

Maldonado et al (2010), señala cuatro variables determinantes de este compromiso organizacional:

Auto inversión: se refiere a la cantidad de esfuerzo, tiempo, energía, en fin, a la cantidad de recursos empleados para cumplir con su trabajo. La valoración de todos estos recursos generará en el trabajador el compromiso de continuidad que conlleva a identificar tanto la inversión como la pérdida al abandonar su organización.

Entrenamiento general: Hace referencia al papel que la organización juega en el adiestramiento de las capacidades, habilidad, actitudes y conocimientos de sus trabajadores, es decir, si el trabajador empieza a valorar su estado inicial versus final, podrá percibir el desarrollo y avance que ha tenido a lo largo de su carrera profesional, lo que aumentará su compromiso de continuidad ya que se aumenta el costo de dejar a la organización pues se les hace difícil encontrar otro lugar donde se les brinde la posibilidad de ejercer su entrenamiento adquirido.

Apoyo social: en otras palabras, se refiere a salir de su estado de confort, pues en la organización actual ha adquirido apoyo de supervisores, compañeros incluso apoyo de sus familiares y amigos con relación a su trabajo, lo que implicaría un costo psicológico, pues el pensar abandonar su organización incluye abandonar ese apoyo y además deberá hacer nuevas amistades y adaptarse a nuevas reglas de su nuevo trabajo.

Oportunidades alternativas de trabajo: el compromiso continuo aumenta cuando el trabajador percibe que no tiene demasiadas posibilidades de encontrar un nuevo trabajo, ya que será mayor el costo de dejar la organización.

Compromiso normativo: (Belén, 2010), este tipo de compromiso se refiere al sentimiento de obligación que siente el trabajador, ya que considera que el comprometerse con su organización es lo correcto y lo que debe hacer. El vínculo establecido con la organización, es decir, su lealtad es simplemente por cuestiones morales, por lo que decimos que el trabajador permanecería en ella porque siente que es su deber. Es importante mencionar que el compromiso normativo se revela en el respeto por las normas, lealtad, a su jefe inmediato, empleador, organización en general y a la inversión que ha tenido su empresa en su desarrollo personal y profesional.

La valoración de todo lo adquirido y ganado genera en el trabajador sentimientos de retribución, lo cual se traduce en sentimientos de deber para comprometerse y permanecer en su organización como símbolo de agradecimiento por todo lo recibido.

Teorías legislativas a nivel laboral

La salud ocupacional a nivel mundial es considerada como un pilar fundamental en el desarrollo de un país, siendo la salud ocupacional una estrategia de lucha contra la pobreza, sus acciones están dirigidas a la promoción y protección de la salud de los trabajadores y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades

ocupacionales causadas por las condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales en las diversas actividades económicas. (Manual de Salud Ocupacional, DIGESA, Ministerio de Salud del Perú; 2005)

En el Perú, se desconoce la magnitud de la población trabajadora que se encuentra expuesta a diferentes riesgos ocupacionales y no se cuenta con información estadística sobre enfermedades y accidentes de trabajo. En el sector salud, de conformidad a lo dispuesto en la Ley del Ministerio de Salud, Ley N° 27657 del año 2002, son dos las instituciones que tienen competencias en salud ocupacional: el Instituto Nacional de Salud (INS) cuya misión es desarrollar y difundir la investigación y la tecnología en salud ocupacional; y la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) que es el órgano técnico normativo en los aspectos de salud ocupacional a través de la Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional (DESO), para lo cual coordina con los institutos especializados, organismos públicos descentralizados de salud, órganos desconcentrados y con la comunidad científica nacional e internacional. Mediante R. M. N° 573-2003-SA/DM con fecha 27 de Mayo de 2003, se asigna funciones con competencias en salud ocupacional a las direcciones de salud y direcciones de redes de salud, como órganos desconcentrados; una de estas funciones es la de vigilancia y control de riesgos en el trabajo, en las diversas actividades económicas; la cual requiere que sea estandarizada mediante el uso de instrumentos de gestión, así como del conocimiento de principios básicos en salud ocupacional, y de criterios técnicos normativos en los que se enmarca su competencia. Por tal razón, se cuenta con el Manual de Salud Ocupacional a consideración de los sectores académicos, a fin de controlar los riesgos ocupacionales en el marco de la descentralización y desarrollo sostenible.

La Ley General de Salud N° 26842, en el capítulo VII “de la Higiene y Seguridad en los Ambientes de Trabajo”, estipula, que quienes conduzcan o administren actividades de extracción, producción, transporte y comercio de bienes y servicios, cualesquiera que éstos sean, tienen la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores y terceras personas en sus instalaciones o ambientes de trabajo (Art.

100°), quedando claro que la protección de la salud y seguridad de los trabajadores es responsabilidad del titular de la actividad económica. Asimismo, esta ley, buscando eliminar discriminaciones en razón del rango de los trabajadores, su edad o sexo, señala que las condiciones sanitarias de todo centro de trabajo deben ser uniformes y acordes con la naturaleza de la actividad (Art. 101°). Debe señalarse que por mandato expreso de esta misma ley corresponde a la autoridad de salud la regulación de las condiciones de higiene y seguridad de las instalaciones, máquinas y cualquier otro elemento relacionado con el desempeño de actividades económicas (Art. 102°).

Los tratados internacionales en materia de derechos humanos entienden el derecho a la salud de los trabajadores como un derecho fundamental. Así, en la Declaración Universal de los Derechos Humanos aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948, e incorporada en nuestro ordenamiento interno por Resolución Legislativa N°.13282 de diciembre de 1959, se señala (Art. 3°) el derecho de toda persona al trabajo y a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo.

De conformidad a lo mencionado en los párrafos anteriores podemos concluir que la satisfacción laboral de los trabajadores sería el resultado de las instituciones laborales cumplan con observar los aspectos legales mencionado en el Manual de Salud Ocupacional del Ministerio de Salud del Perú, ya que protege al trabajador de los riesgos laborales químicos, físicos y psicosociales, siendo en este último donde estaría enmarcado la insatisfacción laboral, que podría desencadenar enfermedades ocupacionales, siendo necesario que cada trabajador conozca sus deberes así como sus derechos laborales.

2.3. Definición de términos básicos

Beneficios económicos: este término se define como la disposición al trabajo en función de los aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada (Palma, 2005).

Compromiso: significa prometer u obligarse moral o jurídicamente, al cumplimiento

de una obligación, generando responsabilidad para el autor de la promesa. Es similar a una promesa, pero en el compromiso se asume la responsabilidad por los efectos de no cumplirse. En algunos casos es legalmente exigible y, en otros, es la credibilidad de la palabra empeñada lo que está en juego (Steers, 1977).

Compromiso organizacional: es el nivel en el cual un empleado se identifica con la empresa y desea seguir participando en ella. Describen esta variable, en términos de la aceptación de las metas y valores de la organización, caracterizándose por la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de mantenerse dentro de la misma (Davis y Newstrom, 1991).

Motivación: conjunto de estímulos e incentivos que mueven a una persona a reaccionar y actuar de determinada manera. Se define como los esfuerzos que realiza una persona por obtener éxito en una tarea determinada, superar los obstáculos, obtener una actuación mejor que otros y enorgullecerse de ejercerla con excelencia (Li & Lee, 2004).

Satisfacción: la satisfacción puede concebirse como un producto o resultado del desempeño, o también como una disposición que activa a la persona a trabajar, al considerarla como una actitud que dispone al individuo a actuar; así lo señala (Organ, 1997).

Satisfacción laboral: es la actitud del trabajador ante satisfacción de sus necesidades y expectativas, y su interacción con factores motivacionales del ambiente laboral en que se desenvuelve. La satisfacción con el trabajo, está asociada a una actitud que la distingue de la motivación para trabajar, en términos de disposiciones de conducta, de fuerza e intensidad; considerando que la satisfacción con el trabajo se concentra en sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que derivan de este (Weinert, 1985).

Trabajo: este término se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral (Palma, 2005).

III. METODOS Y MATERIALES

3.1 Hipótesis de la investigación

3.1.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Droguería A. Tarrillo Barba S.A del Distrito del Cercado de Lima en 2017.

3.1.2 Hipótesis específicas

¿Existe relación significativa entre la dimensión afectiva y la satisfacción laboral en trabajadores de la droguería A. Tarrillo Barba S.A del distrito del Cercado de Lima, 2017?

¿Existe relación significativa entre la dimensión continuidad y satisfacción laboral en trabajadores de la droguería A. Tarrillo Barba S.A del distrito del Cercado de Lima, 2017?

¿Existe relación significativa entre la dimensión normativa y satisfacción laboral en trabajadores de la droguería A. Tarrillo Barba S.A del distrito del Cercado de Lima, 2017?

3.2 Variables de estudio

3.2.1 Definición conceptual

Satisfacción laboral

Para la presente investigación se la define como la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo. Se refiere al grado de conformidad y cumplimiento de las necesidades y expectativas por parte del trabajador.

Existen dos grandes factores que guían el comportamiento de las personas: motivacionales o intrínsecos, y factores higiénicos o extrínsecos (Herzberg, 1959).

Compromiso organizacional

Es el grado en que los empleados se identifican con la organización.

Se refiere a la condición psicológica que determina la relación del trabajador con la empresa y que posee consecuencias para que este decida si continua o interrumpe la permanencia en dicha organización (Allen y Meyer, 1990). Según los autores mencionados, existen tres conceptos distintos asociados al compromiso organizacional: factores afectivo, continuo y normativo.

3.2.2 Definición operacional

Satisfacción laboral

En la presente investigación la satisfacción laboral, que se define como la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo, manifiesta el grado de conformidad y cumplimiento de las necesidades y expectativas del trabajador, así quedo definida por la puntuación obtenida en la aplicación de la escala de satisfacción laboral SL-SPC, de Sonia Palma, a la muestra de estudio.

Compromiso organizacional

El grado en que los empleados se identifican con la organización, en condición psicológica que determina la relación del trabajador con la empresa y que posee consecuencias para que este decida si continua o interrumpe la permanencia en dicha organización generalmente asociados a: factores afectivo, continuo y normativo. Para el presente estudio quedo definida por la puntuación obtenida con la aplicación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen a los integrantes de la muestra que colaboró la investigación.

3.2.2.1 Operacionalización de la variable.

En la siguiente página se detalla la matriz de la operacionalización de las variables de estudio, incluyendo las dimensiones y los indicadores correspondientes.

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Numero de Ítems
Variable 1	Significancia de tareas	Valores personales/sociales Experiencia laboral Creencia laboral Sensibilización laboral	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26.
Satisfacción Laboral	Condiciones de trabajo	Ambiente de trabajo Horario de trabajo Relaciones ascendentes. Reconocimiento	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27.
	Reconocimiento personal y/o social.	Relaciones Interpersonales Reconocimiento Trato al personal Motivación laboral	6, 11, 13, 19, 24.
	Beneficios económicos	Actitud salarial Necesidades personales Incentivos	2, 5, 9, 10, 16

Variable 2	Afectividad	Condición laboral Compromiso laboral Reconocimiento laboral Clima Laboral	6, 9, 12, 14, 15, 18	
	Compromiso Organizacional	Continuidad	Identidad Valores Motivación laboral	1, 3, 4, 5, 16, 17
		Normativo	Vocación de servicio Satisfacción laboral Necesidades	2, 7, 8, 10, 11, 13

3.3 Nivel de investigación

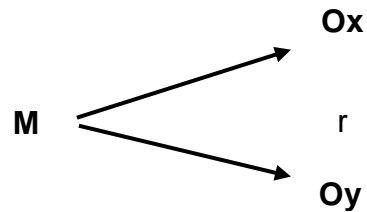
3.3.1 Nivel de investigación

La investigación realizada es de enfoque cuantitativo, teniendo esta connotación porque se han medido las variables, siendo del nivel descriptivo – correlacional, porque se presenta las características de cada variable estudiada y se establece la relación entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

3.3.2 Diseño de la investigación

La investigación es de diseño No Experimental de corte transversal, porque no se manipuló —deliberadamente— las variables de estudio y se realizó en un tiempo determinado; en el año 2017 (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Al esquematizar este tipo de investigación obtenemos el siguiente diagrama:



En el esquema:

M= Muestra de investigación

Ox, Oy = Observación de las variables

Ox = Satisfacción laboral

Oy=Compromiso organizacional

R=Relaciones entre variables

Se asume en este diseño una probabilidad del 90% de correlación entre las variables.

3.5 Población y muestra de estudio

3.5.1 Población

En el presente proceso de investigación la población de estudio estuvo constituida por treinta y cinco (35) colaboradores, que corresponde al personal administrativo de la Droguería A. Tarrillo Barba S.A. del Cercado – Lima.

3.5.2 Muestra

Para la presente investigación, por la naturaleza e importancia —y al enfocarse en una población reducida—, es que la muestra estuvo constituida por la totalidad de la población que fue de treinta y cinco (35) colaboradores, empleados que laboran en la Droguería A. Tarrillo Barba S.A. del Cercado - Lima.

3.5.3 Descripción de la muestra

Análisis de los datos socio demográficos

Tabla de datos socio demográficos

Tabla 1

Características de la muestra en estudio según variables socio demográficas

	N	%
Sexo		
Masculino	33	94.3%
Femenino	2	5.7%
Nivel de estudios		
Primaria	1	2.9%
Secundaria	32	91.4%
Superior Técnico	2	5.7%
Estado civil		
Soltero	28	80%
Casado	6	17.1%
Conviviente	1	2.9%
Cargo		
Operario	23	65.7%
Encargado	6	17.1%
Transportista	2	5.7%
Asistente	3	8.6%
Jefe	1	2.9%
Antigüedad en el trabajo		
1 a 5 años	24	68.6%
6 a 10 años	7	20%
11 años a mas	4	11.4%

En la Tabal 1 se aprecia que la muestra está constituida principalmente por colaboradores del sexo masculino (94.3%), del nivel de estudios secundarios (91.4%), solteros (80%), de cargo operario (65.7%), con una antigüedad en el trabajo de 1 a 5 años (68.6%).

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas de recolección de datos

Para la presente investigación el recojo de información se realizó con la aplicación de técnicas psicométricas, que conforme lo sostienen Nunally y Berenstein (2005, p. 143), es un procedimiento estandarizado compuesto por ítems organizados, concebidos para provocar en el individuo reacciones registrables.

En el presente estudio se emplearán las técnicas:

- a) Encuesta.
- b) Observación
- c) Seminario de sensibilización.

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos

En la investigación realizada se utilizaron los siguientes instrumentos:

- a) La Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma.
- b) La Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

FICHA TECNICA

Nombre del Test	: Escala de satisfacción laboral
Nombre / Autores	: Sonia Palma
Procedencia	: Estados Unidos
Particularidad	: Instrumento de información Psicológico.
Objetivo	: Conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores
Escala tipo	: Likert
Administración	: Individual o colectiva
Tiempo	: Aproximadamente 15 minutos
Utilidad	: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional
Edad	: 17 en adelante
Datos normativos	: Se utilizan los datos proporcionados por la la muestra original
Estructuración	: 4 factores (27 ítems)

Factor I: significación de tareas

Factor II: condiciones de trabajo

Fator III: reconocimiento personal y/o social

Factor IV: beneficios económicos

Tabla 1

Factores de la Escala SL – SPC

Factores	Denominación
I	Significación de tareas
II	Condición de trabajo
III	Reconhecimento personal y/o social
IV	Beneficios económicos.

FUENTE: factores de SL

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS DE APLICACIÓN

Al momento de la aplicación se le presentará a los evaluados una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma.

Se agradecerá a los evaluados que respondan con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS DE CALIFICACIÓN:

La calificación del instrumento corresponde a las indicaciones de la técnica Likert, siendo de 1 a 5 y en función a si el ítem es positivo o negativo, las puntuaciones oscilan entre 27 a 135 puntos.

Los puntajes se asignan como sigue:

TA	Totalmente de acuerdo.	5 Puntos
A	De acuerdo.	4 Puntos
I	Indeciso.	3 Puntos
D	En desacuerdo.	2 Puntos
TD	Totalmente en desacuerdo.	1 Punto

Si es negativo el ítem, se invierten las puntuaciones: (ítem 2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19, 24)

TA	Totalmente de acuerdo.	1 Punto
A	De acuerdo.	2 Puntos
I	Indeciso.	3 Puntos
D	En desacuerdo.	4 Puntos
TD	Totalmente en desacuerdo	5 Puntos

Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

Tabla 2

Distribución de ítems:

Factor I	Significación de tareas	3,4,7,18,21,22,25,26.
Factor II	Condiciones de trabajo	1,8,12,14,15,17,20,23,27
Factor III	Reconocimiento personal y/o social	6,11,13,19,24.
Factor IV	Beneficios económicos	2,5,9,10,16

FUENTE: factores de SL - SPC

Tabla 3

Categorías Diagnósticas Escala SL – SPC

Nivel	Significación de la tarea laboral	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/social	Beneficios económicos	Puntaje total
Muy satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	170 más
Satisfecho	33 – 36	35 – 40	19 – 23	16 - 19	103– 116
Promedio	28 – 32	27 – 34	18 – 20	11 - 15	89 – 102
Insatisfecho	24 – 27	20 – 26	12 – 17	8 - 10	75 – 88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	

FUENTE: niveles de SL – SPC

Interpretación

Factor I: Significación de la tarea

En niveles muy satisfechos indican que para el trabajador, la actividad laboral tiene un significado de valor personal y social, se efectúa con mucha complacencia por lo que conviene intervenir retroalimentando dicha actitud. El nivel satisfecho indica que el trabajador es significativo en algunos aspectos más que en otros, su trascendencia es relativa a determinados valores personales o sociales, debe en este sentido identificarse los valores asociados al trabajo y a las atribuciones ausentes a fin de reevaluar los valores y disposiciones necesarias. El nivel promedio refleja atribuciones de valor relativas o insuficientes; revisar las experiencias favorables y adversas que pueden ayudar a mejorar sus significados

laborales. El nivel insatisfecho revela que el trabajo tiene poco significado personal y social; mientras que el nivel muy insatisfecho indica que el trabajo no está asociado a significados personales y sociales trascendentes, en ambos casos debe indicarse las creencias y valores negativos hacia el trabajo y desarrollar sensibilización acerca de la importancia de la actividad laboral satisfactoria para resultados personales y grupales.

Factor II: Condiciones de trabajo

Muy satisfecho indica que los elementos físicos, materiales y de relación con la autoridad proveen positiva disposición al trabajo, por lo que estas deben retroalimentarse y mantenerse. El nivel satisfecho evidencia que algunos elementos físicos, materiales y normativos y/o de relación con la autoridad provee disposición al trabajo. Otros en cambio no tienen igual valoración, conviene identificarlos de modo específico a fin de constatar valoraciones. El nivel promedio revela que estos elementos no necesariamente ejercen una influencia positiva en la disposición al trabajo, por lo que evaluarlos y plantear ajustes es una tarea remediaria. Los puntajes que ubican nivel insatisfecho en este factor, evidencian que las condiciones de trabajo generan sentimientos de indisposición hacia el trabajo, mientras que los niveles de índice muy insatisfecho, estarían asociados a sentimientos adversos. En ambos casos la tarea de cambio debe orientarse hacia la identificación de las condiciones adversas y replantear y/o esclarecer el compromiso que corresponde asumir.

Factor III: reconocimiento personal y/o social

En niveles de muy satisfecho se asocian a un trato de jefes y/o de compañeros agradable y positivo a la disposición al trabajo, conviene mantener o retroalimentar las relaciones cordiales existentes. Las puntuaciones, que se ubican en niveles de satisfecho indican que el trato de jefes y/o de compañeros es agradable, aunque no necesariamente estable en circunstancias diversas, por lo que identificar circunstancias de riesgo y replantear mecanismos positivos de comunicación puede ser útil para revertir esta situación. Los niveles de promedio

revelan relativo reconocimiento y pueden existir situaciones que estén generando indisposición hacia el trabajo; conviene el esclarecimiento de las insatisfacciones y el planteamiento de mecanismos de ajuste mutuos. Los niveles insatisfecho y muy insatisfecho se asocian a experiencias poco agradables o bastante desagradables, respectivamente, lo que puede generar indisposición hacia el trabajo o ser fuente de constantes insatisfacciones. Es importante que se desarrollen dinámicas tendientes a sensibilizar a las personas y/o a grupos acerca de las formas positivas de relación y desarrollar estrategias de afrontamiento.

Factor IV: beneficios económicos

En niveles de muy satisfecho se asocian a una valoración de la remuneración y acorde con sus expectativas personales, por lo que debe retroalimentarse en función al desempeño laboral. Las puntuaciones que se ubican en la categoría de satisfecho indican que la remuneración económica es suficiente aunque no satisface plenamente sus expectativas personales por lo que es importante identificar y discernir fuentes de discordancia acerca de la remuneración. Los niveles de promedio revelan sentimientos de aceptación hacia la remuneración económica. Los niveles de insatisfecho y muy insatisfecho revelan insuficiencia en la remuneración asociado a sentimientos de indisposición por lo que es conveniente que se defina con objetividad de los planteamientos económicos y definir responsabilidades asociadas al trabajo.

Validez y confiabilidad del instrumento

Para efectos de la confiabilidad, esta se estimó con el método de consistencia interna a través del coeficiente Alfa de Crombach y el método de mitades con el Coeficiente de Guttman. Los coeficientes obtenidos avalan la confiabilidad del instrumento (tabla N 4)

Tabla 4.

Confiabilidad Escala SL – SPC

Método / Coeficiente	Correlación
Consistencia interna / Alfa de Cronbach	,84*
Mitades / Guttman	,81*

P < 0.05

Validez: trabaja con el método de jueces para efectos de ajuste contenido de los ítems, se sometieron las puntuaciones a la estimación de correlaciones por factores con el coeficiente de Spearman Brown los que evidenciaron correlaciones positivas y significativas (tabla 4).

Tabla 5

Matriz correlaciones por factores

	Factor II Condiciones de Trabajo	Factor III Reconocimiento personal y/o social	Factor iv Beneficios económicos	Puntaje Total
Factor I Significación tarea	.418**	.314**	.158**	.750**
Factor II Condiciones de Trabajo	---	.227**	.291**	.799**
Factor III Reconocimiento personal y/o social	---	---	.133**	.538**
Factor iv Beneficios económicos	---	---	---	.543**

Tabla 6

Baremos Muestra Total – Escala SL - SPC

PC	Factor I	Factor II	Factor III	Factor IV	Puntaje Total	PC
99	40	44	25	23	128	99
95	--	41	24	20	117	95
90	38	--	--	--	--	90
85	37	37	23	18	109	85
80	36	36	22	17	107	80
75	35	--	--	--	--	75
70	34	--	21	--	--	70
65	--	33	--	--	100	65
60	33	--	--	--	--	60
55	--	--	--	--	97	
45	31	--	19	--	93	45
40	--	--	--	--	91	40
35	30	28	--	12	90	35
30	--	--	18	--	--	30
25	--	--	--	--	86	25
20	26	--	--	--	--	20
15	--	23	--	9	80	15
10	23	--	--	--	76	10
5	--	20	12	--	73	5
1	16	17	9	5	64	1
Media	31.28	30.53	19.52	13.626	94.91	Media
DS	5.66	6.38	3.44	4.06	13.40	DS
N	1058					N

Tabla 7

Categorías Diagnósticas Escala SL – SPC

Nivel	Significació n de la tarea	Condicione s de trabajo	Reconocimient o personal y/social	Beneficios económico s	Puntaj e total
Muy satisfecho	37 ó mas	41 ó mas	24 ó mas	20 ó mas	17 ó mas
Satisfecho	33 – 36	35 – 40	19 – 23	16 - 19	103 - 116
Promedio	28 – 32	27 – 34	18 – 20	11 - 15	89 – 102
Insatisfech o	24 – 27	20 – 26	12 – 17	8 - 10	75 - 88
Muy insatisfech o	23 ó menos	19 ó menos	11 ó menos	7 ó menos	

Estudio piloto

Confiabilidad por consistencia interna para la escala de satisfacción laboral

El análisis de la confiabilidad se realizó mediante consistencia interna. En ese sentido, si se consideran los 27 ítems la consistencia interna de la escala es de Alfa = 0.883, la cual es aceptable, tal como se muestra en la siguiente tabla 8:

Tabla 8.

Índice de consistencia interna mediante alfa de Cronbach para la Escala de Satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,883	27

Tabla 9

Percentiles de la Escala de Satisfacción laboral

	Satisfacción laboral	Significación de la tarea	Condición de trabajo	Reconocimiento de tareas	Beneficio económico
1	52,00	12,00	16,00	5,00	8,00
3	56,77	14,12	16,53	8,71	8,00
5	62,65	16,00	17,55	12,55	8,55
10	64,00	18,00	19,00	13,00	9,10
15	64,65	18,00	19,00	14,00	10,00
20	66,20	19,00	20,00	14,20	10,00
25	67,00	20,00	21,00	15,00	10,00
30	69,30	20,30	21,30	15,00	10,00
35	70,85	21,00	22,85	15,00	11,00
40	73,20	21,00	24,00	16,00	11,00
Percentiles 45	75,95	22,00	24,00	16,00	11,00
50	77,00	23,50	25,00	16,00	12,00
55	80,05	26,10	26,00	16,05	12,05
60	84,20	28,00	27,00	17,00	14,20
65	86,15	28,00	28,00	18,00	15,00
70	87,70	28,00	29,00	18,00	15,00
75	91,00	30,00	31,25	18,00	16,00
80	96,60	30,00	33,80	19,00	16,00
85	102,10	32,00	38,00	20,00	17,35
90	110,80	32,90	38,90	20,90	20,00
95	113,00	33,45	41,45	23,35	22,00

Escala de compromiso organizacional Meyer y Allen

Ficha técnica

Nombre del Test	: Cuestionario de Compromiso Organizacional.
Nombre/autores	: Meyer y Allen
Procedencia	: Estados Unidos
Particularidad	: Instrumento de información psicológico
Objetivo	: Conocer el tipo de compromiso que presentan los individuos con su organización
Escala tipo	: Likert
Administración	: Individual o colectiva
Tiempo	: Aproximadamente 15 min.
Utilidad	: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional
Edad	: 17 en adelante
Datos normativos	: Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original
Estructuración	: 3 componentes (18 ítems)

Componente afectivo = 6 ítems

Componente de continuidad = 6 ítems

Componente normativo = 6 ítems

Descripción de las normas de aplicación

Al momento de la aplicación se les presentara a los evaluados las interrogantes, los cuales tendrán que responder indicando la alternativa que mejor adecue a su sentimiento hacia la organización.

Descripción de las normas de calificación

Se obtendrá el puntaje final al sumar los puntajes alcanzados en la respuesta de cada ítem.

Los puntajes que se asignan como sigue:

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

Tabla 10

Ítems de la prueba de compromiso organizacional

	Componente Afectivo	Componente Normativo	Componente Continuidad
PREGUNTAS	6	2	1
	9	7	3
	12	8	4
	14	10	5
	15	11	16
	18	13	17
SUB – TOTAL	6	6	6
TOTAL	18		

Fuente: Meyer y Allen

Tabla 11

Distribución de los Ítems

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

Fuente Meyer y Allen

Interpretación

Componente afectivo : deseo
 Componente de continuidad : necesidad
 Componente normativo : deber

Puntaje

Los autores han establecido lo siguiente para interpretar la prueba:

Puntaje Alto : 126 a más
 Puntaje promedio : 19 a 125
 Puntaje Bajo : 18 puntos

Validez y confiabilidad del instrumento

En un estudio realizado por (Arias Galicia et al, Mercado y Belausteguigoitia, R. I. (2000), se encontró que la prueba tiene validez de contenido ($p < 0.05$) y confiabilidad por el método de consistencia interna de: Alfa de Crombach de 0.81 para compromiso afectivo, de 0.82 para compromiso normativo y de 0.48 para compromiso de continuidad.

Confiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Crombach	Nº de elementos
.764	18

Validación y confiabilidad del instrumento

Diversos estudios de confiabilidad y validez sobre la escala de satisfacción laboral SL-SPC, han sido llevados a cabo a través de los años en nuestro medio. Los resultados confirman que la referida escala es un instrumento que brinda una medición confiable y válida de la satisfacción laboral.

Para efectos de la confiabilidad, esta se estimó con el método de consistencia interna a través del coeficiente Alfa de Cronbach y el método de mitades con el coeficiente de Guttman. Los coeficientes obtenidos avalan la confiabilidad del instrumento (tabla N° 4).

Tabla N° 4.

Confiabilidad escala SL – SPC

Método / Coeficiente	Correlación
Consistencia interna / Alfa de Cronbach	,84*
Mitades / Guttman	,81*

P < 0.05

Validez: trabaja con el método de criterio de jueces para efectos de ajuste contenido de los ítems, se sometieron las puntuaciones a la estimación de correlaciones por factores con el coeficiente de Spearman Brown los que evidenciaron correlaciones positivas y significativas (tabla 4).

Tabla 4

Matriz correlaciones por factores

	Factor II Condiciones de Trabajo	Factor III Reconocimiento personal y/o social	Factor iv Beneficios económicos	Puntaje Total
Factor I Significación tarea	.418**	.314**	.158**	.750**
Factor II Condiciones de Trabajo	---	.227**	.291**	.799**
Factor III Reconocimiento personal y/o social	---	---	.133**	.538**
Factor iv Beneficios económicos	---	---	---	.543**

Confiabilidad por consistencia interna para la escala de satisfacción laboral

El análisis de la confiabilidad se realizó mediante consistencia interna, en ese sentido si se consideran los 27 ítems la consistencia interna de la escala es de Alfa = 0.883, la cual es aceptable, tal como se muestra en la siguiente tabla 8:

Tabla

Índice de consistencia interna mediante alfa de Cronbach para la escala de satisfacción laboral.

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.883	27

Validéz y confiabilidad de la escala de compromiso organizacional Meyer y Allen.

El instrumento del compromiso organizacional utilizado en la presente investigación es la escala de compromiso organizacional elaborada por Allen y Meyer (1990), el cual consiste en una escala tipo Likert. Para ello se utilizó el método de consistencia interna, con la finalidad de medir la confiabilidad del cuestionario, mediante el Alfa de Cronbach en el que se incluirá todos los componentes (Atencio y Ortega, 2009).

En un estudio realizado por (Arias Galicia et al, Mercado y Belausteguigoitia, R. I. (2000), se encontró que la prueba tiene validez de contenido ($p < 0.05$) y confiabilidad por el método de consistencia interna de: Alfa de Cronbach de 0.81 para compromiso afectivo, de 0.82 para compromiso normativo y de 0.48 para compromiso de continuidad.

Métodos de análisis de datos

Los métodos utilizados en el estudio realizado para el procesamiento de la información obtenida muestran cómo se detalla:

Codificación de los instrumentos

Vaciado de los datos al programa SPSS 23

Elaboración de cuadros unidimensionales y bidimensionales de información porcentual.

La fiabilidad global de las escalas de las dos variables de estudio y de sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach.

Se estableció los coeficientes de correlación Producto-Momento de Pearson (r) entre cada uno de las dimensiones y el constructo en su globalidad, confirmándose que la escala presenta validez de constructo.

Para realizar la descripción del nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional se utilizó lo siguiente:

Las medidas de tendencia central, la media, que determinó el valor que se encuentra en el centro de los datos. Nos indica que la mitad de los datos se encuentran por debajo de este valor y la otra mitad por encima del mismo. Y la desviación estándar: para hallar el nivel de dispersión de los puntajes de satisfacción y compromiso organizacional.

Para la prueba de normalidad y determinar el tipo de distribución de datos se utilizó la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S); y por presentar su distribución normal dado que el coeficiente obtenido (K-S) es significativo ($p < 0.05$), excepto en los análisis estadísticos correspondientes, se empleará estadística no paramétrica.

Se aplicó la estadística inferencial con el Rho de Spearman: para determinar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional ya que los resultados son no paramétricos.

Desarrollo de la propuesta de valor

En la última década, las organizaciones laborales han mostrado un interés creciente por prestar atención al factor humano, es decir, por los colaboradores que trabajan en ellas. Sin embargo, se ha podido observar a los colaboradores que laboran en las diferentes empresas, muestran apatía en la atención al usuario y cierto grado de aburrimiento por el cargo que vienen ejerciendo, ya que al parecer no conocen sus funciones. A la vez, se observa un ambiente con carencia de una comunicación organizacional asertiva, dificultando la rápida atención; siendo los perjudicados los usuarios.

Las malas relaciones laborales en la organización pueden determinar los bajos niveles de productividad y competencia de la empresa, pues si estas relaciones no

son óptimas limitan los trabajos en equipo y se generan problemas de desempeño de los empleados reduciendo el nivel de trabajo en sus áreas específicas, afectando la satisfacción laboral que debiera existir.

El compromiso organizacional institucional se ha convertido en un factor importante, ya que implica dos aspectos: el compromiso legal, en lo administrativo; y el otro aspecto es el compromiso psicológico, que es determinante en el colaborador porque va a determinar su comportamiento y/o motivación laboral, pudiendo generar estados de insatisfacción laboral limitando la eficiencia y eficacia, tanto de forma individual como grupal. A nivel nacional, cada día se está dando mayor importancia hacia este tema ya que las organizaciones dependen de este factor fundamental llamado colaboradores o socios estratégicos.

Los estudios sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional, son preponderantes ya que de cualquier forma involucran aspectos vitales para el éxito de una empresa. De modo que esta temática toma cada vez más relevancia ante la necesidad de comprender todo lo que interviene en el rendimiento de las personas, como condición necesaria en la obtención de la excelencia en el proceso del cambio y así lograr una mayor eficiencia organizativa, esto va a determinar la percepción que tiene los trabajadores sobre cuán a gusto se sienten de laborar y cuán comprometidos están con su organización. Ella misma también revela las dificultades que existen en el ambiente laboral. Además, hay factores internos y externos que actúan como predisponentes, facilitadores o reforzados del logro en la calidad de trabajo y los objetivos de las instituciones.

La empresa en la que se realizó este trabajo, presenta interés en conocer el estado actual de satisfacción laboral y compromiso organizacional de sus colaboradores encontrando gran motivación para poder implementar proyectos de capacitación y desarrollo que se encuentran en las recomendaciones y así elevar el nivel en ambos constructos en el personal de colaboradores.

La propuesta de valor de la psicología aplicada a la organización laboral donde se realizó la investigación, es para que el área de Recursos Humanos realice las

siguientes acciones:

Programas de sensibilización de las variables de estudio (objetivos: que todos los participantes alerten sus sentidos de su importancia, con registros del comportamiento organizacional mediante la observación)

Programas de valores (objetivo: la jerarquización de los valores individuales y sociales de los colaboradores, debiendo tener una ficha de registro de análisis conductual aplicado que denoten el proceso de los valores vivenciados en los colaboradores y que interiorizados denotaran las virtudes de cada colaborador)

Evaluación psicométrica de los estados de satisfacción y compromiso organizacional mediante la aplicación de cuestionario, previas capacitaciones sobre estas variables de estudio.

Que los administradores y líderes de la empresa se capaciten en liderazgo, empoderamiento y comunicaciones laboral que permitan desarrollar la responsabilidad social de cumplir con el compromiso de facilitar la búsqueda de cambios con mejoras continuas en el colaborador, que generen el desarrollo de un auto concepto ocupacional definido en base a sus habilidades, actitudes, talentos, conocimientos y necesidades.

Aspectos deontológicos

Las consideraciones de los aspectos deontológicos y éticos que se tuvo presente en todo el proceso de la investigación realizada, teniendo en consideración que el comportamiento organizacional es una rama de la ética, que es creciente por lo que en la práctica profesional se consideró:

Aceptar la responsabilidad total de su trabajo.

Moderar los intereses de todas las partes.

Aprobar los conceptos y definiciones si cumple un bien social.

Evitar exponer a cualquier daño real o potencial que esté asociado con el o los

resultados, así como con documentos relacionados.

Cooperar en los esfuerzos para solucionar asuntos importantes de interés social causados por los resultados, soporte o documentación.

Ofrecer voluntariamente asistencia técnica a buenas causas y contribuir a la educación pública relacionada con esta profesión; las consideraciones siguientes serán respetadas en la tesis:

Autenticidad: todos los planteamientos, procedimientos y resultados que se obtenga en el presente estudio, serán elaboración propia del autor, y se evitará copia o plagio haciendo citas de los autores.

Fidelidad: el presente estudio se desarrollará teniendo minucioso cuidado en dar cumplimiento al pie de la letra todas las directivas y disposiciones normativas establecidas por la Universidad.

Confidencialidad: llevada a cabo la presente investigación, se asegurará mantener confidencialidad de los datos personales de cada participante, quienes colaboran darán su opinión de manera voluntaria. Para ello, en este trabajo no se proporciona información al respecto.

Confidencialidad de la información: en el procesamiento de los resultados, se mantuvo la confidencialidad de los mismos en cuanto al personal, negociados y departamentos incluidos en la investigación.

Autorización: los términos para la recolección de información y procesamiento de datos serán tratados con el conocimiento y la autorización del jefe de la dependencia pertinente, a la vez, en cuanto a los integrantes de la muestra, se le informó y obtuvo el consentimiento informado de cada uno de ellos.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados del análisis descriptivo

4.1.1 Nivel de satisfacción laboral

En la tabla 2, se aprecia que la gran mayoría de los trabajadores (97.1%) tiene un nivel moderado de satisfacción laboral, es decir, se encuentran parcialmente conformes con las necesidades y expectativas laborales cubiertas por la empresa. De manera similar, se aprecia en los factores intrínsecos y extrínsecos, donde la mayoría presenta un nivel moderado y muy pocos tienen un nivel alto de satisfacción laboral.

Tabla 2

Niveles de satisfacción laboral en colaboradores de una empresa:

	Bajo		Moderado		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Satisfacción laboral	0	0.0%	34	97.1%	1	2.9%
Factor intrínseco	1	2.9%	31	88.6%	3	8.6%
Factor extrínseco	3	8.6%	31	88.6%	1	2.9%

4.1.2 Nivel de satisfacción laboral según datos sociodemográficos

Nivel de satisfacción laboral según cargo

En la tabla 3, se aprecia que la mayoría de los trabajadores que ocupan el cargo de operario tienen un nivel moderado de satisfacción laboral a nivel global (95.7%) como en los factores intrínsecos (91.3%) y extrínsecos (83.3%). En el caso de otros puestos de trabajo, la mayoría presenta un nivel moderado de satisfacción laboral.

Tabla 3

Nivel de satisfacción laboral según estado cargo de los colaboradores.

	Cargo*									
	Operario		Encargado		Transportista		Asistente		Jefe	
	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%
Satisfacción laboral										
Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Moderado	22	95.7	6	100	2	100	3	100	1	100
Alto	1	4.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Factores intrínsecos										
Bajo	0	0.0	1	16.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Moderado	21	91.3	5	83.3	1	50.0	3	100	1	0.0
Alto	2	8.7	0	0.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0
Factores extrínsecos										
Bajo	2	8.7	1	16.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Moderado	20	87.0	5	83.3	2	100	3	100	1	100
Alto	1	4.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

* Operario=23; Encargado=6; Transportista=2; Asistente=3; Jefe=1

Nivel de satisfacción laboral según antigüedad en la empresa

En la tabla 4, se observa que la mayoría de los trabajadores ya sea de menor o mayor antigüedad en la empresa, tienen un nivel moderado de satisfacción laboral a nivel global y en los factores intrínsecos y extrínsecos.

Tabla 4

Nivel de satisfacción laboral según antigüedad en la empresa

	1 a 5 años		6 a 10 años		11 años a mas	
	N	%	n	%	n	%
Satisfacción laboral						
Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Moderado	23	95.8	7	100	4	100
Alto	1	4.2	0	0.0	0	0.0
Factores intrínsecos						
Bajo	1	4.2	0	0.0	0	0.0
Moderado	20	83.3	7	100	4	100
Alto	3	12.5	0	0.0	0	0.0
Factores extrínsecos						
Bajo	2	8.3	1	14.3	0	0.0
Moderado	21	87.5	6	85.7	4	100
Alto	1	4.2	0	0.0	0	0.0

* 1 a 5 años=24; 6 a 10 años=7; 11 años a mas=4

4.2.3 Nivel de compromiso organizacional

En la tabla 5, se analiza que solo el 8.6% de los trabajadores presenta un nivel alto de compromiso organizacional, mientras que la mayoría presenta un nivel moderado de compromiso con la empresa. Con respecto a sus dimensiones el 54.3% de los trabajadores tiene un nivel bajo en la dimensión continuación, es decir, estos trabajadores perciben que existen otras alternativas de trabajo más viables y que han invertido poco en la empresa (tiempo, recursos, entre otros). En la dimensión normativo, el 77.1% presenta un nivel moderado, es decir, estos trabajadores presentan un nivel medio de lealtad hacia la empresa. Finalmente, solo el 8.6% de los trabajadores tiene un nivel alto de identificación e involucramiento con la empresa.

Tabla 5

Niveles de compromiso laboral en colaboradores de una empresa

	Bajo		Moderado		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Compromiso organizacional	8	22.9	24	68.6	3	8.6
Continuación Normativo	19	54.3	11	31.4	5	14.3
Afectivo	7	20.0	27	77.1	1	2.9
	4	11.4	16	45.7	15	42.9

4.2.4 Nivel de compromiso organizacional según datos socio demográficos Nivel de compromiso organizacional según cargo

La tabla 6 permite apreciar que la mayoría de los trabajadores en los diferentes puestos que ocupa, tienen un nivel moderado de compromiso con la empresa, excepto en el trabajador que ocupa el cargo de jefe, el cual tiene un nivel bajo de compromiso organizacional. La misma tendencia se aprecia en las diferentes dimensiones del compromiso organizacional.

Tabla 6

Nivel de compromiso organizacional según estado cargo de los colaboradores

	Cargo*									
	Operario		Encargado		Transportista		Asistente		Jefe	
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%
Compromiso organizacional										
Bajo	6	26.1	0	0.0	0	0.0	1	33.3	1	100
Moderado	15	65.2	5	83.3	2	100	2	66.7	0	0.0
Alto	2	8.7	1	16.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Afectivo										
Bajo	3	13.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100
Moderado	11	47.8	2	33.3	2	100	1	33.3	0	0.0
Alto	9	39.1	4	66.7	0	0.0	2	66.7	0	0.0
Continuación										
Bajo	12	52.2	3	50.0	1	50.0	2	66.7	1	100
Moderado	7	30.4	2	33.3	1	50.0	1	33.3	0	0.0
Alto	4	17.4	1	16.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Normativo										
Bajo	5	21.7	0	0.0	1	50.0	1	33.3	0	0.0
Moderado	17	73.9	6	100	1	50.0	2	66.7	1	100
Alto	1	4.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

* Operario=23; Encargado=6; Transportista=2; Asistente=3; Jefe=1

4.2.5 Nivel de compromiso organizacional según antigüedad en la empresa

En la tabla 7 se observa que muy pocos trabajadores, ya sea de menor o mayor antigüedad, presentan un nivel alto de compromiso con la organización. Con respecto a la dimensión afectivo, el 50% de los trabajadores de 1 a 5 años de antigüedad, presentan un alto nivel a diferencia de los trabajadores con mayor antigüedad en la empresa. En la dimensión continuación, la mayoría de los trabajadores presentan un nivel bajo de inversión de recursos personales en la empresa (tiempo, recursos, entre otros). En la dimensión normativo, la mayoría de

los trabajadores ya sea de menor o mayor antigüedad tienen un nivel moderado de lealtad a la empresa.

Tabla 7

Nivel de compromiso organizacional según antigüedad en la empresa

	1 a 5 años		6 a 10 años		11 años a mas	
	n	%	n	%	n	%
Compromiso organizacional						
Bajo	5	20.8	1	14.3	2	50.0
Moderado	17	70.8	5	71.4	2	50.0
Alto	2	8.3	1	14.3	0	0.0
Afectivo						
Bajo	3	12.5	0	0.0	1	25.0
Moderado	9	37.5	5	71.4	2	50.0
Alto	12	50.0	2	28.6	1	25.0
Continuación						
Bajo	13	54.2	4	57.1	2	50.0
Moderado	7	29.2	2	28.6	2	50.0
Alto	4	16.7	1	14.3	0	0.0
Normativo						
Bajo	7	29.2	0	0.0	0	0.0
Moderado	16	66.7	7	100	4	100
Alto	1	4.2	0	0.0	0	0.0

* 1 a 5 años=24; 6 a 10 años=7; 11 años a mas=4

4.3 Prueba de normalidad

La tabla 8 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S). Como se observa los datos correspondientes a las cinco variables, en su mayoría, presentan una distribución normal dado que el coeficiente obtenido (K-S) es significativo ($p < 0.05$), excepto en la satisfacción laboral. Por tanto, para los análisis estadísticos correspondientes se empleó estadística no paramétrica.

Tabla 8

Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio

Instrumentos	Variables	Media	D.E.	K-S	P
Satisfacción	Satisfacción global	77.3	9.5	.148	.049
	Compromiso global	70.1	7.3	.094	.200
Compromiso organizacional	Afectivo	24.2	3.3	.111	.200
	Continuación	22.8	4.1	.106	.200
	Normativo	23.4	3.8	.133	.122

*p<0.05

4.4 Correlación entre las variables

Correlación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional

Como se puede apreciar en la tabla 9, el coeficiente de correlación de Spearman indica que no existe una relación significativa entre nivel de compromiso organizacional y la satisfacción laboral ($r = -.166$ $p > .05$). Sin embargo, se aprecia que si existe una relación significativa entre la dimensión afectivo y la satisfacción laboral ($r = -.343$ $p < .05$). Con respecto a las dos dimensiones restantes, se aprecia que no existe relación significativa con el nivel de satisfacción laboral.

Tabla 9

Coeficiente de correlación entre las variables

	Satisfacción laboral	
	Rho	p
Compromiso organizacional	-.166	.341
Afectivo	-.343	.043
Continuación	.282	.101
Normativo	-.275	.110

** La correlación es significativa al nivel 0.01

V. DISCUSIÓN

5.1 Análisis de discusión de resultados

Los resultados de la presente investigación permiten comprobar el objetivo principal que fue determinar la relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de una droguería del distrito del Cercado de Lima, y la hipótesis principal, así como los objetivos e hipótesis específicas. La relación hallada entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, en el presente estudio, conforme a coeficiente de correlación de Spearman, indica que no existe una relación significativa entre nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional ($r = -.166$ $p > .05$). Sin embargo, se aprecia que si existe una relación significativa entre la dimensión afectivo y la satisfacción laboral ($r = -.343$ $p < .05$). Con respecto a las dos dimensiones de continuidad y normativo, se aprecia que no existe relación significativa con el nivel de satisfacción laboral.

Estos resultados no coinciden con la tesis en cuanto a la relación significativa de las variables de estudio de los siguientes autores Gómez Sánchez, David; Recio Reyes, Ramón Gerardo, Avalos Sekeres, Mario Fernando, González Ortiz, Jorge Horacio (2013) en su tesis titulado "Satisfacción Laboral y compromiso en las organizaciones de rio verde, S.L.P". de la Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento, tiene como objetivo principal de identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral comprendiendo sus tres dimensiones (con la supervisión, con el ambiente físico de trabajo y con las prestaciones recibidas) y el compromiso organizacional, comprendiendo también tres dimensiones (afectivo, de continuidad y normativo), consideración variable, el tipo de investigación descriptivo correlacional transversal; además de enfocarse a la investigación cuantitativa se utilizaron la técnica estadística de R de Pearson, Rho de Spearman, ANOVA de un solo factor y T para muestras independientes. La muestra se integró de 35 trabajadores de las diferentes organizaciones de Rio Verde S.L.P., se implementó la encuesta auto administrada, utilizando el instrumento del cuestionario integrado por 30 variables, dividida en 12 variables para medir la satisfacción laboral y 18 variables para medir el compromiso organizacional, se llegó a la conclusión de los

resultados de la investigación muestran que si existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores en las organizaciones de Rio Verde, mostrando correlación en el análisis bivariable al cruzar las dimensiones de satisfacción laboral (con la supervisión, con el ambiente físico de trabajo y con las prestaciones recibidas) con las del constructo compromiso organizacional 72 (afectivo, de continuidad y normativo) presentando relación con todas las dimensiones. Se encontró relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y variables socio demográficas únicamente entre la edad y la satisfacción con el ambiente físico de trabajo así como la escolaridad con la satisfacción con las prestaciones recibidas. Concluyendo que la hipótesis se rechaza al no encontrar más correlaciones dentro del análisis. Respecto al compromiso organizacional con las variables socio demográficas, se encontró relación entre el compromiso afectivo con el sexo, estado civil, edad, escolaridad, antigüedad en la empresa y antigüedad en el mismo puesto. El compromiso de continuidad únicamente se relacionó con la edad y el compromiso normativo con el sexo y estado civil, por lo que existe evidencia de aceptar la hipótesis alterna. Es por ello que se concluye que existe relación significativa entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Según los resultados obtenidos el p-valor = 0,001, inferior al nivel de significancia ($\alpha=0,05$) por ello se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 con lo cual podemos concluir que existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral; sin embargo, los resultados de la presente investigación sobre satisfacción laboral y el nivel afectivo del compromiso organizacional, si coinciden con las otras investigaciones en que presentan una relación significativa

Finalmente, se muestran las relaciones halladas entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, encontrándose una correlación estadísticamente No significativa entre ambas variables, como se puede apreciar, en la tabla 8, donde al aplicar el coeficiente de correlación de Spearman indica que no existe una relación significativa entre nivel de compromiso organizacional y la satisfacción laboral ($r = -.166$ $p > .05$). Además, se aprecia que si existe una relación significativa entre la dimensión afectivo y la satisfacción laboral ($r = -.343$ $p < .05$). Con respecto a las dos dimensiones restantes, se aprecia que no existe relación significativa con el nivel de satisfacción laboral; el hecho de que, al momento del estudio, los

encuestados hayan obtenido puntuaciones asociadas a la no existencia de una relación significativa, es indicativo de que ciertos eventos fueron capaces de generar suficiente reacción psicológica como para afectar su percepción a los *ítems* que respondieron; asociado a esto se puede también relacionar la cantidad reducida de la muestra que fue de treinta y cinco colaboradores, que han podido influir en los resultados del proceso estadístico, por lo que se sugiere que en las investigaciones debiera considerarse una muestra mayor, por lo que se rechaza la hipótesis principal y de los niveles de continuidad y normativo, así como se confirma la hipótesis específica del nivel afectivo, por presentar una relación significativa.

Del análisis a los resultados descriptivos de este estudio se puede afirmar que al existir un nivel moderado de satisfacción laboral y compromiso organizacional, así como en sus dimensiones a excepción del nivel afectivo, que tiene un nivel alto, está demostrado que cuanto mayor es la satisfacción laboral entre los empleados más comprometidos estarán a la organización. La relación que existe entre la satisfacción laboral y el Compromiso organizacional se puede explicar con la Teoría del Intercambio Social, que afirma que cuando un trabajador recibe beneficios que considera justos y equitativos, tiende a instalarse en el compromiso con la empresa. Un trabajador comprometido evidencia mayor nivel de satisfacción laboral, tal y como lo evidencia Díaz y Quijada (2005), quienes realizaron una investigación en la cual demostraron mediante resultados que existe una asociación lineal media o moderada entre la variable satisfacción laboral y la variable compromiso organizacional de 0.592 con 0.01 de nivel de significancia, es decir, si aumenta la satisfacción laboral de un empleado, aumenta también el compromiso organizacional.

VI. CONCLUSIÓN

6.1 Conclusiones

En relación a los objetivos e hipótesis de la presente investigación, se establecen las siguientes conclusiones:

Que no existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la droguería del distrito del Cercado de Lima. ($r = -.166$ $p > .05$).

Que si existe relación significativa entre satisfacción laboral y la dimensión afectivo en trabajadores de la droguería del distrito del Cercado de Lima ($r = -.343$ $p < .05$).

Que no existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión de continuidad en trabajadores de la droguería del distrito del Cercado de Lima.

No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión normativo en trabajadores de la droguería del distrito del Cercado de Lima.

VII. RECOMENDACIONES

En función de los resultados de la presente investigación se recomienda:

Desarrollar nuevos estudios que incluyan otros grupos de trabajadores, para analizar si esta correlación se mantiene dado a esta población y muestra fue de una cantidad reducida, ya que es evidente que cuanto mayor es la satisfacción laboral entre los empleados más comprometidos estarán a la organización, a la vez que un trabajador comprometido evidencia mayor nivel de satisfacción laboral, a la vez las variables de estudio se puedan relacionar en otros estudios con otras variables, como cultura organizacional, estrés laboral, clima laboral, motivación laboral.

Desarrollar programas de manejo de estrés laboral e inteligencia emocional para mantener elevado el nivel afectivo del compromiso organizacional y pueda seguir generando un estado de satisfacción laboral en los colaboradores de la muestra que se estudió que facilite la calidad de vida laboral.

Diseñar capacitaciones, programas, taller de valores sociales e individuales para que facilite la identificación con la empresa, programas recreacionales, de incentivos y reconocimientos, para que los colaboradores perciban el interés de los directivos de la empresa y mejore este nivel de continuidad y la satisfacción laboral.

Promover e incentivar las normas de convivencia laboral, y programas de relaciones humanas, comunicación organizacional, que favorezcan su desarrollo humano y así promover el nivel normativo del compromiso organizacional.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Instrumento
<p>Problema general ¿Cuál es la relación existente entre y satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la Droguería A. Tarrillo Barba de Lima Perú?</p> <p>Problemas específicos ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión afectiva en trabajadores de la Droguería A. Tarrillo Barba de Lima Perú? ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión-normativo en trabajado res de la Droguería A. Tarrillo Barba de Lima Perú? ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión continuidad en trabajado res de la Droguería A. Tarrillo Barba de Lima Perú?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación existente entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la Droguería A. Tarrillo Barba de Lima Perú</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión afectiva en trabajadores de la Droguería A. Tarrillo Barba de Lima Perú. Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión normativo en trabajadores de la Droguería A. Tarrillo Barba de Lima Perú. ¿Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión continuidad en trabajadores de la Droguería A. Tarrillo Barba de Lima Perú?</p>	<p>Hipótesis General H₁: Existe relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los de los trabajadores de la Droguería A. Tarrillo Barba de Lima Perú. H₀: No existe relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los de los trabajadores de la Droguería A. Tarrillo Barba de Lima Perú</p> <p>Hipótesis Especificas Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión afectiva en trabajadores de la Droguería A. Tarrillo Barba de Lima Perú ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión Normativo en trabajadores de la Droguería A. Tarrillo Barba de Lima Perú? Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión continuidad en los trabajadores de la Droguería A. Tarrillo Barba de Lima Perú</p>	<p>Variable 1 Compromiso Organizacional Dimensiones Afectivo Normativo Continuidad Variable 2 Satisfacción Laboral Dimensiones Significación de tareas. Condiciones de trabajo Reconocimiento personal/ social Beneficios económicos.</p>	<p>Método El método es hipotético deductivo Nivel de investigación Correlacional</p> <hr/> <p>Diseño de investigación: No Experimental M = Muestra de investigación Ox, Oy = Observaciones de las variables Ox= Compromiso organizacional Oy= Satisfacción laboral r = Relaciones entre variables Población Personal de la Empresa Muestra 35 personas Técnicas Entrevista Instrumentos Cuestionario</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Numero de Ítems
Variable 1 Satisfacción Laboral	Significancia de tareas Condiciones de trabajo Reconocimiento personal y/o social. Beneficios económicos	Valores personales/sociales Experiencia laboral Creencia laboral Sensibilización laboral Ambiente de trabajo Horario de trabajo Relaciones ascendentes. Reconocimiento Relaciones interpersonales Reconocimiento Trato al personal Motivación laboral Actitud salarial Necesidades personales Incentivos	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26. 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27. 6, 11, 13, 19, 24. 2, 5, 9, 10, 16
Variable 2 Compromiso Organizacional	Afectividad Continuidad Normativo	Condición laboral Compromiso laboral Reconocimiento laboral Clima Laboral Identidad Valores Motivación laboral Vocación de servicio Satisfacción laboral Necesidades	6, 9, 12, 14, 15, 18 1, 3, 4, 5, 16, 17 2, 7, 8, 10, 11, 13

Anexo 3: Validación y fiabilidad de instrumentos de recolección de datos

Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral

Fiabilidad de la escala de satisfacción laboral

La fiabilidad global de la escala y de sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. La tabla 1 permite apreciar que la consistencia interna global de la escala (26 ítems) en la muestra estudiada es de .822 que puede ser valorado como indicador de una elevada fiabilidad. Asimismo, se aprecia que las dimensiones presentan adecuados niveles de fiabilidad.

Tabla 1

Estimaciones de consistencia interna de la escala de satisfacción laboral

Dimensiones	Nº de ítems	Alpha
Factor intrínseco	14	.691
Factor extrínseco	12	.789
Satisfacción laboral global	26	.822

Validez de constructo de la escala de Satisfacción laboral

Como se observa, en la tabla 2, los coeficientes de correlación producto-momento de Pearson (r) entre cada uno de las dimensiones y el constructo en su globalidad son significativos y altos, lo cual confirma que la escala presenta validez de constructo.

Tabla 2

Correlaciones sub test – test de la escala

Ítems	Satisfacción laboral	
	R	p
Factor intrínseco	.818	.000
Factor extrínseco	.831	.000

Anexo 2

Propiedades psicométricas de la escala de compromiso organizacional

Fiabilidad de la escala de compromiso organizacional

La fiabilidad global de la escala y de sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. La tabla 3 permite apreciar que la consistencia interna global de la escala (18 ítems) en la muestra estudiada es de .553 el cual está por debajo de lo esperado. Asimismo, se aprecia que las dimensiones presentan adecuados niveles bajos de fiabilidad. Estos resultados pueden ser coherentes por el tamaño utilizado el estudio.

Tabla 3

Estimaciones de consistencia interna de la escala de compromiso organizacional.

Dimensiones	Nº de ítems	Alpha
Continuación	6	.349
Afectivo	6	.445
Normativo	6	.437
Compromiso organizacional	18	.553

Validez de constructo de la escala de compromiso organizacional

Como se observa, en la tabla 4, los coeficientes de correlación producto-momento de Pearson (r) entre cada uno de las dimensiones y el constructo en su globalidad son significativos y altos, lo cual confirma que la escala presenta validez de constructo.

Tabla 4

Correlaciones sub test – test de la escala

Ítems	Compromiso organizacional	
	R	p
Continuación	.610	.000
Afectivo	.526	.000
Normativo	.814	.000

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señor(a),

Srta.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre Hilda Quintos Bravo, Bachiller en psicología de la Universidad Privada TELESUP. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una droguería del distrito de El Cercado de Lima, y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas, La Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. De aceptar participar en la investigación, afirma haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto algunas preguntas se le explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. : HILDA QUINTOS BRAVO
BACHILLER EN PSICOLOGÍA

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

Yo.....
.....con N° de DNI.....Acepto participar en la investigación de la Bachiller en Psicología Hilda Quintos Bravo sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una droguería del distrito de El Cercado de Lima.

Día:...../...../.....

ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL-SPC

(Versión 1999 Adaptada 2004)

Cargo que desempeña:.....Tiempo de servicio:.....
Condición laboral:..... Sexo: Edad:

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TA= Totalmente de acuerdo A= De acuerdo I= Indeciso D= En desacuerdo
TD= Totalmente en desacuerdo

N		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 de parte de la empresa "mal trato"					
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 en 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 en 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 incomodo					
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	M e gusta la actividad que realizo					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE MEYER Y ALLEN

NO ESCRIBA SU NOMBRE: sus respuestas son confidenciales y quedaran en anonimato.

Cargo que desempeña: Tiempo de servicio:.....

Condición laboral:..... Sexo: Edad:

A continuación, encontrará una serie de enunciados con relación a su trabajo. Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado marque con una X el número que corresponda a su opinión.

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	Moderadamente desacuerdo	Débilmente desacuerdo	indeciso	Débilmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

01	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.	1	2	3	4	5	6	7
02	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	1	2	3	4	5	6	7
03	Si deseara renunciar a la organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	1	2	3	4	5	6	7
04	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	1	2	3	4	5	6	7
05	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas.	1	2	3	4	5	6	7
06	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
07	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	1	2	3	4	5	6	7
08	Esta organización merece mi lealtad.	1	2	3	4	5	6	7
09	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	1	2	3	4	5	6	7
10	No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.	1	2	3	4	5	6	7
11	Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.	1	2	3	4	5	6	7
12	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.	1	2	3	4	5	6	7
13	Le debo muchísimo a mi organización.	1	2	3	4	5	6	7
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.	1	2	3	4	5	6	7
15	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	1	2	3	4	5	6	7
16	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	1	2	3	4	5	6	7
17	Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.	1	2	3	4	5	6	7
18	No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización	1	2	3	4	5	6	7

ANEXO 4 . MATRIZ DE DATOS

ID	Sexo	Instrucción	E.civil	Cargo	Antigüedad	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18
1	1	2	1	2	5	2	3	1	3	2	1	3	2	3	1	3	2	3	2	4	3	2	4
2	1	2	1	1	2	4	3	1	1	1	3	2	4	3	3	4	2	2	2	3	4	3	3
3	1	2	1	1	4	4	3	1	1	1	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2
4	2	2	2	2	8	3	2	1	3	3	2	3	1	3	4	4	3	1	2	3	2	3	4
5	1	2	1	1	10	2	3	2	3	3	3	2	4	1	2	3	4	2	3	1	2	3	4
6	1	2	1	1	5	2	1	3	2	3	2	4	3	2	4	3	2	2	3	4	2	1	3E
7	1	2	2	1	20	2	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	2	3	4	1	2	3
8	1	2	2	2	10	2	3	4	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4
9	1	2	3	3	9	3	2	3	2	4	3	2	1	3	2	4	3	3	2	1	2	3	2
10	1	2	1	1	4	2	3	4	2	3	2	4	1	3	3	3	2	2	3	1	2	4	3
11	1	2	1	1	5	2	3	2	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	2	4	2	1
12	1	2	1	4	4	2	3	2	1	3	2	3	2	4	4	2	3	1	2	3	2	4	3
13	1	2	2	2	30	2	3	2	4	3	2	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	1	4
14	1	2	1	1	16	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
15	1	2	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2
16	1	2	1	1	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4
17	1	2	1	2	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
18	1	2	1	1	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2
19	1	2	1	1	4	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3
20	1	2	1	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3	4
21	1	2	1	1	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4
22	1	2	1	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3
23	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
24	2	3	2	5	30	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
25	1	2	1	1	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
26	1	2	1	1	7	4	3	4	2	3	99	1	3	1	2	99	3	2	3	4	3	4	3
27	1	3	1	2	6	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	99	2
28	1	2	1	1	2	1	2	4	2	5	3	1	3	99	2	4	3	3	4	3	5	2	3
29	1	2	1	1	3	4	1	2	1	3	2	4	2	4	2	3	1	3	4	4	3	4	4
30	1	2	1	1	1	4	3	2	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4
31	1	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	4	4	3
32	1	2	1	1	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2
33	1	2	1	1	4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4
34	1	2	1	1	3	2	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	3
35	1	2	2	1	7	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfaro, R. y otros, (2012). *Satisfacción Laboral y su Relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipales*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú Escuela de Posgrado. Recuperado 40 de Marzo de 2017 de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/alfaro_leyton_meza_saenz_satisfaccion_laboral.pdf?sequence.

Alquizar C, Ruiz G. (2007). *Relación entre El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la Libertad Sociedad Anónima – SEDALIB S.A* Universidad César Vallejo, Trujillo - Perú. Disponible en: http://ucvvirtual.edu.pe/portal/escuelas/psicología/tesis_ps/TESIS/T145.doc.

Allen, N.J., y Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective continuance and normative

Armas, M. (2010), *Factores asociados al clima organizacional del personal que labora en la Editorial Vallejana de la Universidad Nacional “César Vallejo”*, provincia de Trujillo. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/53227681/>.

Bobbio, L. y Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, vol. 14, núm. 2, junio, 2017, pp. 133-138, Sociedad Peruana de Epidemiología Perú.

Betanzos, N. y Paz, F. (2007). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo de las Organizaciones*. México, 22 (1), 25-43. Obtenido de: http://www.um.es/analesps/v23/v23_2/05-23_2.pdf.

Calderón Hernández, Gregorio, Sandra Milena Murillo Galvis, and Karen Yohana Torres Narváez. "Cultura organizacional y bienestar laboral." *Cuadernos de administración* 16.25 (2003).

Castillo NF. *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. [Pregrado]. Lima, Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Chiang, Margarita, María José Martín y Antonio Núñez. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y satisfacción laboral. Universidad Pontificia Comillas, Madrid, España.

Chiavenato Adalberto (2000). "Administración de recursos humanos". Edit. McGraw-Hill. Colombia. Páginas: 118-121.

Davis K, Newstrom J. (2002). Comportamiento Humano en el Trabajo. Décima Edición, Editorial Mc. Graw Hill, México, Página 175.

Fincowsk, F., B., E., &Krieger de, M. J. (2012). Comportamiento Organizacional. Obtenido 25 de Junio de 2017 de <http://site.ebrary.com/lib/pucesp/detail.action?docID=10957677>.

Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*, (tesis para grado de maestría), Universidad de Chile, Santiago, Chile. Obtenido de: [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/1/117629_TESIS %20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/1/117629_TESIS_%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1).

Guizar, D. R. (2004). Desarrollo organizacional, principios y Aplicaciones. México D. F.: McGRAW-HILL.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, C. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta. Ed.). México D.F.: McGraw Hill.

Hernández, M. (2002). Diagnóstico del nivel de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa textil de Lima. Disponible en: <http://monografias.com>.

Horna, C. (2005). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios de agua potable y - 102 - alcantarillado de la libertad sociedad anónima – SEDALIB S.A. Perú. Disponible del 20 Junio del 2017 en: [http://www.ucv.edu.pe/portal/escuelas/ psicologia/ TESIS PS/TESIS/T1 45.doc](http://www.ucv.edu.pe/portal/escuelas/psicologia/ TESIS PS/TESIS/T1 45.doc).

Kerlinger, Fred (1994) *Investigación del comportamiento*. Tercera edición. México: McGraw-Hill/Interamericana.

López J. (2010) Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses. Universidad de Playa Ancha.

Luthans F. (2008) *Comportamiento Organizacional*. México D. F.: Mc Graw Hill / Interamericana Editores S. A. de C.V.

Maldonado Radillo, S. E., Ramírez Barón, M. C., García Rivera, B. R., & Chairez Venegas, A. (2014). Compromiso Organizacional de los profesores de una Universidad Pública. *Tecnológica*, 12-18.

Márquez M. (2006). Satisfacción laboral. [En línea] Perú. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>.

Paredes JJ, Pineda (2012). Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma. *Innovare*.

Pérez, L. M. (18 Junio de 2017). GestioPolis. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>.

Ramos, V. (2008). Clima Institucional y Satisfacción Laboral en docentes de la Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle". Tesis para optar el grado de Magister en Docencia Universitaria. UNE.

Rodríguez (2008) Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del

desempeño: evaluación en una empresa pública chilena.

Robbins, S.P. (1998). "Comportamiento Organizacional". Prentice Hall, 8va. Edición. México. Págs. 152-160.

Rodríguez M. Darío. (1999) "Diagnostico organizacional". Edit. Alfaomega. México. Págs. 159-163.

Ruiz, E. J.(2010). Revista PsicologíaCientífica.com. Obtenido de [http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/ 87 AN](http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/87AN).

Salgado J, Remeseiro C, Iglesias M. (1995). *Clima organizacional y satisfacción Laboral en una PYME*. Universidad de Santiago de Compostela, Universidad de Oviedo Psicothema. Vol. 8, nº 2, pp. 329-335. ISSN 0214 - 9915 CODEN PSOTEG.

Salkind, N. (1999). *Métodos de investigación*. México: Pearson Educación.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Perú. Visión Universitaria.

Sánchez S. Juan, (2005) "Influencia de la Gestión Universitaria en el clima organizacional" Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tesis de grado de Magister.

Santillán, M. T. (2008). Desarrollo y comportamiento de la motivación en el trabajo. Disponible en: <http://bit.ly/1Bht1gg>.

Silva (2009). *Medición del Clima Laboral y Satisfacción del Personal de Trabajadores de la Municipalidad de Villa el Salvador*.

Schneider, B. (1985). Organizational behavior. *Annual Review Psychology*, 36, 573-611.

Werther, William B (2000) *Administración de personal y recursos humanos*, México:

McGraw-Hill.

Wexley K. (1990). "Conducta Organizacional y Conducta del Personal". Compañía Editorial Continental S.A. Pág. 64.

Vargas, L. (2015). Influencia de la Satisfacción Laboral en el Clima Organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón – Lambayeque (tesis para título). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.

Vásquez Sosa Seila (2006): "Nivel De Motivación Y Su Relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza Universidad Nacional Mayor de San Marcos.