

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL Y
COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
EMPLEADOS DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTES SAN MARTÍN DE PORRES
DE LA CIUDAD DE HUACHO, AÑO 2018.**

PRESENTADO POR:

LISSETH MARIELA IBARRA ESTUPIÑAN

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA**

ASESOR:

DR. REY LELIS BAUTISTA JUAN DE DIOS

HUACHO - 2019

**SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL
DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES SAN
MARTÍN DE PORRES DE LA CIUDAD DE HUACHO, AÑO 2018.**

LISSETH MARIELA IBARRA ESTUPIÑAN

TESIS DE MAESTRÍA

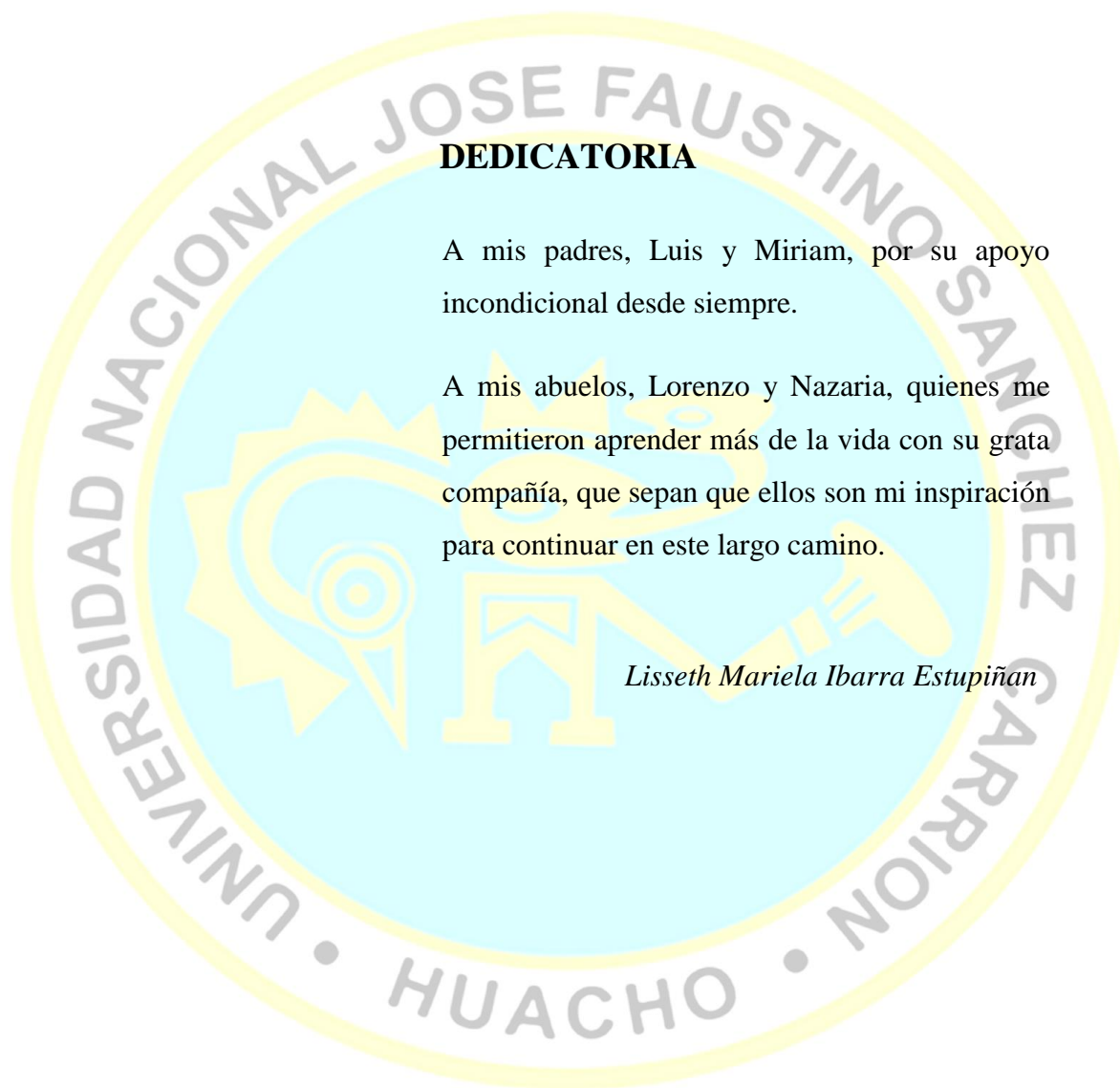
ASESOR: DR. REY LELIS BAUTISTA JUAN DE DIOS

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO**

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

HUACHO

2019



DEDICATORIA

A mis padres, Luis y Miriam, por su apoyo incondicional desde siempre.

A mis abuelos, Lorenzo y Nazaria, quienes me permitieron aprender más de la vida con su grata compañía, que sepan que ellos son mi inspiración para continuar en este largo camino.

Lisseth Mariela Ibarra Estupiñan

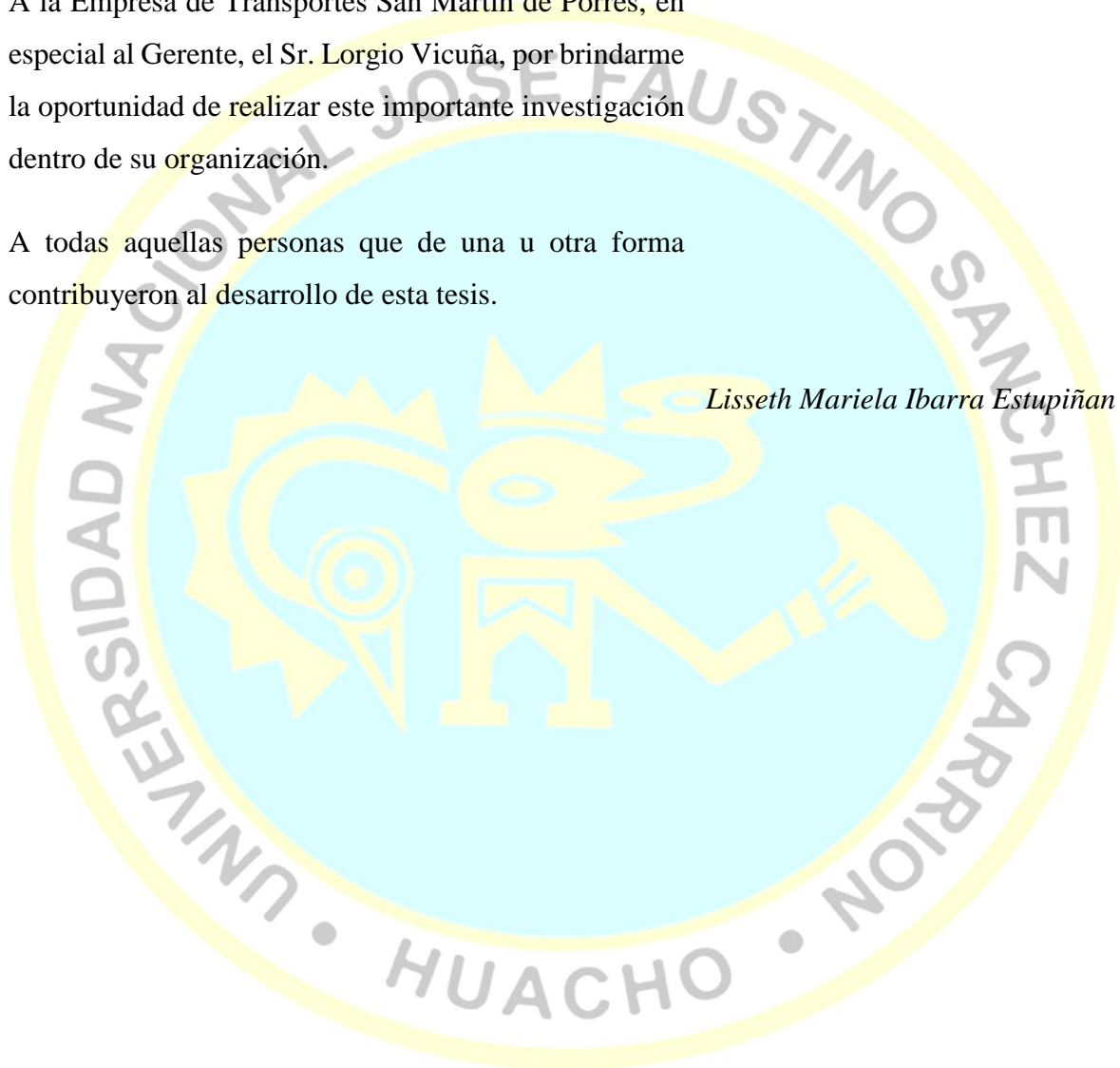
AGRADECIMIENTO

A mi asesor de Tesis, el Dr. Lelis Rey, que ha contribuido con sus conocimientos y sabiduría, además de guiarme de la mejor manera.

A la Empresa de Transportes San Martín de Porres, en especial al Gerente, el Sr. Lorgio Vicuña, por brindarme la oportunidad de realizar esta importante investigación dentro de su organización.

A todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyeron al desarrollo de esta tesis.

Liseth Mariela Ibarra Estupiñan



ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	5
1.6 Viabilidad del estudio	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	8
2.2 Bases teóricas	10
2.3 Bases filosóficas	27
2.4 Definición de términos básicos	29
2.5 Hipótesis de investigación	30
2.5.1 Hipótesis general	30
2.5.2 Hipótesis específicas	30
2.6 Operacionalización de las variables	30

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico	32
3.2 Población y muestra	33
3.2.1 Población	33

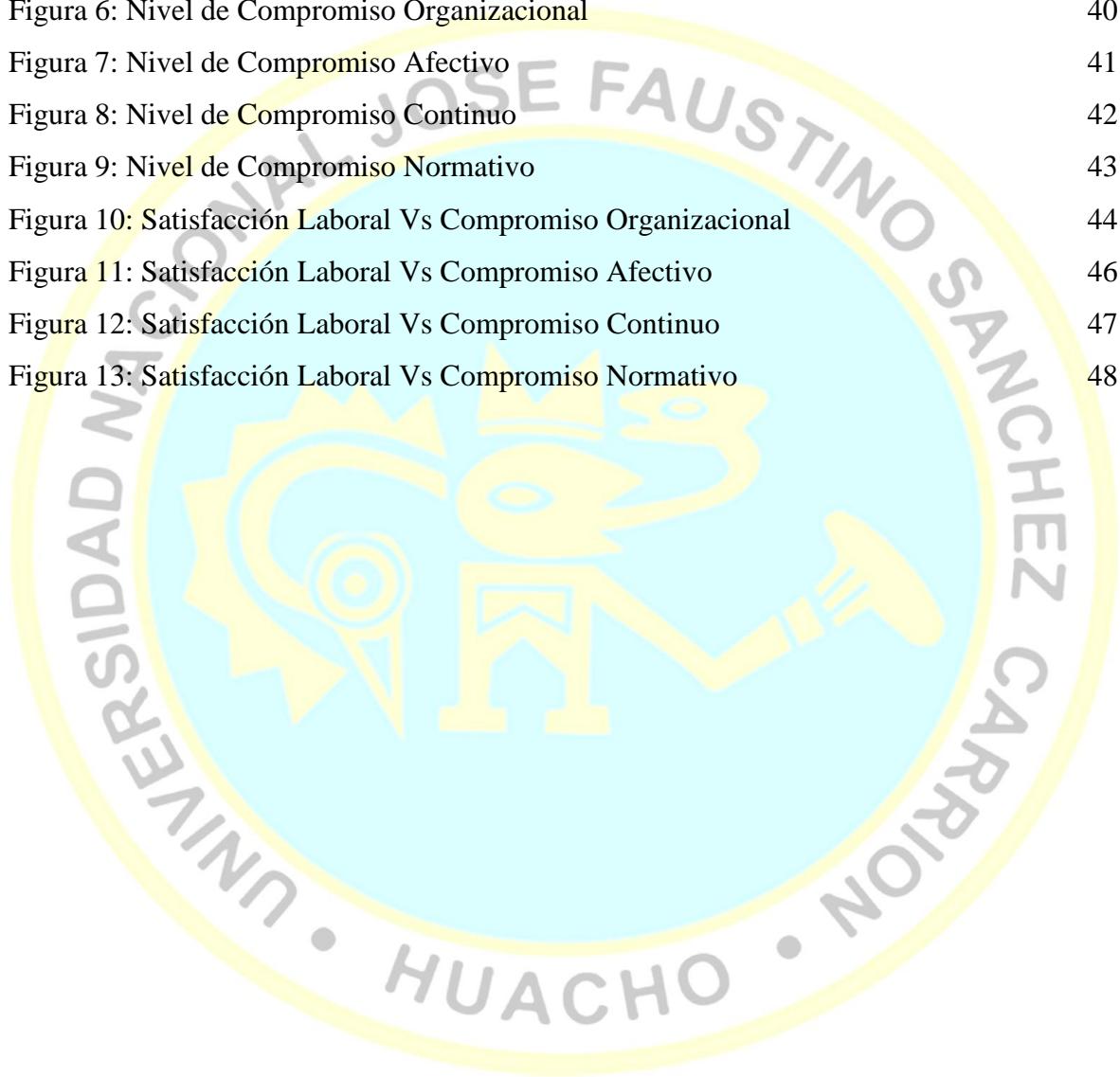
3.2.2	Muestra	33
3.3	Técnicas de recolección de datos	33
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	34
CAPÍTULO IV		
RESULTADOS		
4.1	Análisis de resultados	35
4.2	Contrastación de hipótesis	43
CAPÍTULO V		
DISCUSIÓN		
5.1	Discusión de resultados	49
CAPÍTULO VI		
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
6.1	Conclusiones	50
6.2	Recomendaciones	51
REFERENCIAS		
7.1	Fuentes documentales	52
7.2	Fuentes bibliográficas	53
7.3	Fuentes hemerográficas	54
7.4	Fuentes electrónicas	54
ANEXOS		
		56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensiones del compromiso y clasificación de bienes	28
Tabla 2: Operacionalización de las variables	31
Tabla 3: Nivel de Satisfacción Laboral	35
Tabla 4: Nivel de Satisfacción con la Supervisión	36
Tabla 5: Nivel de Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	37
Tabla 6: Nivel de Satisfacción con las prestaciones recibidas	38
Tabla 7: Nivel de Compromiso Organizacional	39
Tabla 8: Nivel de Compromiso Afectivo	40
Tabla 9: Nivel de Compromiso Continuo	41
Tabla 10: Nivel de Compromiso Normativo	42
Tabla 11: Satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional en la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018	43
Tabla 12: Satisfacción laboral y su influencia en el compromiso afectivo en la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018	45
Tabla 13: Satisfacción laboral y su influencia en el compromiso continuo en la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018	46
Tabla 14: Satisfacción laboral y su influencia en el compromiso normativo en la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018	47
Tabla 15: Cuestionario para medir la Satisfacción Laboral de los empleados	57
Tabla 16: Cuestionario para medir el Compromiso Organizacional de los empleados	59

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1: Modelo de Compromiso de Aon Hewitt	26
Figura 2: Nivel de Satisfacción Laboral	36
Figura 3: Nivel de Satisfacción con la Supervisión	37
Figura 4: Nivel de Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	38
Figura 5: Nivel de Satisfacción con las prestaciones recibidas	39
Figura 6: Nivel de Compromiso Organizacional	40
Figura 7: Nivel de Compromiso Afectivo	41
Figura 8: Nivel de Compromiso Continuo	42
Figura 9: Nivel de Compromiso Normativo	43
Figura 10: Satisfacción Laboral Vs Compromiso Organizacional	44
Figura 11: Satisfacción Laboral Vs Compromiso Afectivo	46
Figura 12: Satisfacción Laboral Vs Compromiso Continuo	47
Figura 13: Satisfacción Laboral Vs Compromiso Normativo	48



RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar de qué manera la satisfacción laboral de los empleados influye en su compromiso organizacional en la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018.

La investigación realizada es transversal y de nivel explicativo. Se utilizó el diseño no experimental, transeccional y explicativo. La recopilación de datos se hizo mediante cuestionarios de encuesta. Para investigar la variable satisfacción laboral y compromiso organizacional, se encuestó a los 124 empleados que laboran en la Empresa de Transportes.

La estadística descriptiva y el programa SPSS versión 23 fueron utilizados para procesar los datos, elaborar las tablas de frecuencias y las tablas de contingencia. Para la comprobación de las hipótesis se aplicó la prueba estadística Chi - Cuadrado.

Por lo que se determinó a un 95% de confianza (Resultado de la Prueba Estadística Chi - Cuadrado ($P=0,001 \leq 0,05$) que existe influencia entre la Satisfacción Laboral y su Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho. Entonces podemos afirmar que, mientras mayor es el nivel de compromiso organizacional mayor será la satisfacción laboral.

Palabras clave: Satisfacción laboral, compromiso organizacional

ABSTRACT

The main objective of the current research was to determine the way in which the employee's labor company influences its organizational commitment in the San Martín de Porres Transport Company of the city of Huacho, 2018.

The research carried out is transversal and of explanatory level. The non-experimental, transectional and explanatory design was used. The data collection was done through survey questionnaires. To investigate the variable of job satisfaction and organizational commitment, the 124 employees that work in the Transport Company were surveyed.

The descriptive statistics and the SPSS version 23 program were used for the data, the frequency tables method and the contingency tables. For the verification of the hypotheses, the Chi - Square statistical test was applied.

Therefore, a 95% confidence ($P = 0.001$) ≤ 0.05 is determined that there is an influence between the Job Satisfaction and its Organizational Commitment of the workers of the San Martín de Porres Transport Company of the city of Huacho. Now we can affirm that, the higher the level of commitment, the greater organization will be job satisfaction.

Keywords: Job satisfaction, organizational commitment

INTRODUCCIÓN

La empresa de transportes San Martín de Porres S.A. inició sus actividades hace 40 años, desde ese entonces se plasmó la visión del transporte masivo de pasajeros en ómnibus. Es así que la empresa ha venido cumpliendo sus objetivos frente al comportamiento del mercado, del público usuario y de sus competidores más cercanos, tratando siempre de estar a la vanguardia en el transporte de pasajeros de Huacho a Lima y viceversa. Sin embargo, en los últimos meses la empresa ha sido objeto de una serie de malos comentarios y ha experimentado la reducción de pasajeros.

Por lo expuesto anteriormente, se plantea realizar presente investigación, porque se presume que estas situaciones se deben esencialmente a la baja satisfacción laboral de los empleados que repercute en el compromiso organizacional de los mismos.

Es por ello que se tiene como objetivo determinar de qué manera la satisfacción laboral de los empleados influye en su compromiso organizacional en la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018.

La presente investigación se encuentra dividida en seis capítulos:

- El *Primer Capítulo* está dedicado al planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática, también se tratan aspectos de formulación del problema, haciendo una presentación de los objetivos, la justificación, delimitación y viabilidad de la investigación.
- El *Segundo Capítulo* lo constituye el marco teórico, el cual sustenta, analiza y expone teorías sobre la Satisfacción Laboral, así como del Compromiso Organizacional. Además, mostramos estudios previos relacionados con cada variable de nuestra investigación y que plantean una relación similar. También tendremos la presentación de las hipótesis y la operacionalización de variables.
- El *Tercer Capítulo* está dedicado a la metodología, tipo, diseño de investigación, población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de la recolección de datos y procesamiento de la información.
- El *Cuarto Capítulo* está dedicado al análisis de los resultados y la contrastación de nuestras hipótesis planteadas, evidenciado a través de tablas y gráficos estadísticos para cada variable con sus respectivas dimensiones.

- El *Quinto Capítulo* se realiza la discusión de resultados, con base al análisis comparativo entre los hallazgos de la presente investigación frente a los hallazgos de las investigaciones consideradas como antecedentes internacionales como nacionales.
- Finalmente, en el *Sexto Capítulo* se definen las conclusiones y recomendaciones necesarias que contribuyan a la Satisfacción Laboral y al Compromiso Organizacional de la Empresa. Así mismo se incluye las referencias de las fuentes que hizo posible la presente investigación.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La empresa de transportes San Martín de Porres S.A. inicia sus operaciones comerciales en el año 1978, con dos omnibuses marca Volvo, siendo 68 socios fundadores integrantes en su mayoría de Ex – Comité N° 16 Lima – Huacho – Huarney y viceversa, quienes aprovechando la disposición del gobierno de ese entonces se plasmó la visión del transporte masivo de pasajeros en ómnibus.

Desde ese entonces la empresa a través del desempeño de los planes trazados ha venido cumpliendo con los objetivos frente al comportamiento del mercado, del público usuario y de sus competidores más cercanos, tratando de estar siempre a la vanguardia en el transporte de pasajeros de Huacho a Lima y viceversa.

En los últimos meses ha sido objeto de una serie de malos comentarios y ha experimentado la reducción de pasajeros. Se presume que estas situaciones se deben esencialmente a la baja satisfacción laboral de los empleados que repercute en el compromiso organizacional de los mismos.

La satisfacción laboral de los empleados, ha generado los siguientes hechos negativos:

- a) Actitudes inadecuadas.
- b) Falta de interés por el trabajo.
- c) Bajo rendimiento en sus funciones.
- d) Mayor accidente de trabajo (Permisos por atenciones médicas).

En cuanto al compromiso organizacional de los empleados se ha observado los siguientes hechos negativos:

- a) Incumplimiento de las normas internas.
- b) Conformismo con el nivel de calidad del trabajo.
- c) Mínimo esfuerzo para mejorar la productividad en el área.
- d) Inasistencia del personal en las capacitaciones.
- e) Falta de colaboración.

Es lógico inferir que si el personal esta insatisfecho laboralmente con la empresa lamentablemente se generará las siguientes consecuencias no deseadas:

- a) Rotación laboral.
- b) Sobrecarga de trabajo.
- c) Conflictos laborales.
- d) Bajo nivel de competitividad laboral.
- e) Menor productividad.
- f) Pérdida de rentabilidad.

Así mismo, colateralmente a causa de las situaciones antes descritas, se producirán los siguientes efectos:

- a) Disminución progresiva de pasajeros.
- b) La empresa seguirá perdiendo participación en el mercado de transporte, de lo que se beneficiarán la competencia que opera en los alrededores.
- c) Remota posibilidad de alcanzar la visión institucional.

A efectos de revertir las situaciones imperantes antes señaladas y evitar las pronosticadas, se debe cuanto antes adoptar e implementar las siguientes decisiones:

- a) Promover la igualdad de oportunidades.
- b) Fomentar el crecimiento laboral.
- c) Reconocer los logros de cada personal.
- d) Poner en práctica los valores institucionales.
- e) Implementar un programa de capacitación al personal para brindar un mejor servicio al cliente.
- f) Fomentar la diversificación de las relaciones laborales y las nuevas formas de trabajo.
- g) Favorecer la motivación y la adaptabilidad de los trabajadores mediante su mayor participación.
- h) Promover las relaciones interpersonales en las diferentes áreas.

- i) Mejorar la organización del trabajo.
- j) Realizar evaluaciones psicológicas cada cierto tiempo.
- k) Aplicar de modo imparcial y con base a normas las recompensas (estímulos) y las sanciones, a nivel de todos los estamentos de la institución.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la satisfacción laboral de los empleados influye en su compromiso organizacional en la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿De qué modo la satisfacción de los empleados incide en su compromiso afectivo en la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018?
- b) ¿De qué manera la satisfacción de los empleados repercute en su compromiso continuo en la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018?
- c) ¿De qué modo la satisfacción de los empleados influye en su compromiso normativo en la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera la satisfacción laboral de los empleados influye en su compromiso organizacional en la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar de qué modo la satisfacción de los empleados incide en su compromiso afectivo en la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018.
- b) Determinar de qué manera la satisfacción de los empleados repercute en su compromiso continuo en la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018.

- c) Determinar de qué modo la satisfacción de los empleados influye en su compromiso normativo de la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018.

1.4 Justificación de la investigación

La satisfacción laboral y el compromiso organizacional son factores claves para la eficiente ejecución de los procesos y el logro de los objetivos en todas las empresas. Por otro lado, cabe precisar, que, según los diversos planteamientos teóricos pertinentes, entre las dos variables existe estrecha relación asociativa y de causalidad.

La Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, brinda servicio a personas, en este sentido el compromiso organizacional es un factor clave ya que busca brindar el mejor servicio a todos sus clientes. Así mismo nuestro trabajo considera como un recurso primordial de toda organización, al recurso humano, por tal razón es importante conocer la satisfacción de todo el personal que labora dentro de la institución y a su vez el grado de compromiso organizacional que generan y; es por ello que:

La presente investigación tiene relevancia, porque permitirá aportar soluciones a los problemas, que se presentan en la satisfacción laboral y su incidencia en el compromiso organizacional, tanto en los aspectos: metodológico, teórico y práctico.

- a) **En el aspecto metodológico**, los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos empleados en la presente investigación podrán ser utilizadas en futuras investigaciones una vez demostrado su validez y confiabilidad.
- b) **En el aspecto teórico**, la imperiosa necesidad de tomar conocimiento, analizar y alcanzar la síntesis de las teorías que describen, explican y respaldan la hipótesis que asevera que existe significativa relación de causalidad entre las dos variables de estudio.
- c) **En el aspecto práctico**, la necesidad de alcanzar recomendaciones viables, las que al ser aplicadas posibiliten el mejoramiento del compromiso organizacional y el aumento del desempeño laboral de los empleados de la empresa de Transportes San Martín de Porres, de la ciudad de Huacho. Las correcciones en la gestión de las dos variables mencionadas, incidirán positivamente en ésta empresa, sobre todo en los aspectos económico, social y financiero; así mismo,

en el cumplimiento de su misión y de sus obligaciones contraídas de modo explícito e implícito con sus diversos grupos de interés.

1.5 Delimitaciones del estudio

- **Delimitación Espacial**

La investigación se realizará en la ciudad de Huacho, lugar donde se localiza la Empresa de Transportes San Martín de Porres.

- **Delimitación Temporal**

La investigación a realizar corresponde entre los años 2017 y 2018.

- **Delimitación Social**

La investigación se llevará a cabo en el contexto social integrado por 124 empleados de la Empresa de Transportes San Martín de Porres.

- **Delimitación Conceptual**

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo.

Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes. Aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso del mismo.

1.6 Viabilidad del estudio

La realización de la presente investigación es viable, por cuanto se tiene los conocimientos teóricos, los medios técnicos y los recursos económicos necesarios. Así mismo, está asegurado el acceso a lugares de las fuentes de la información requeridas; también se cuenta con la autorización correspondiente del actual Gerente General de la empresa de transportes San Martín de Porres S.A. de la ciudad de Huacho, a efectos de llevar a cabo el correspondiente trabajo de campo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

- Iglesias E. (2011), realizó un estudio sobre "*La competencia gerencial, el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional de los directivos docentes de la educación privada de Medellín y su relación con la calidad institucional y la calidad de la gestión, en 2011*". Colombia. El objetivo fue establecer la relación de la competencia gerencial, el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional de los directivos de la educación privada de Medellín, en 2011, con la calidad institucional y la calidad de la gestión. La metodología de investigación utilizada fue de tipo: aplicada, no experimental y descriptiva, se utilizó el método inductivo, método hipotético – deductivo y el método de análisis – síntesis, con un diseño descriptivo – transversal. El resultado, se afirma que existe relación directa entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional, ya que ante el hecho de realizar acciones para mejorar la cultura organizacional se obtiene mayor compromiso por parte de los trabajadores de la Municipalidad.

- Hurtado, L. (2014), realizó un estudio sobre "*Relación entre la Percepción de Justicia Organizacional, Satisfacción Laboral Y Compromiso Organizacional de Docentes de una Universidad Privada de Bogotá, 2014*". Colombia. El objetivo fue establecer la relación entre la percepción de justicia organizacional, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de un grupo de docentes Universitarios. Los resultados fueron analizados mediante estadística descriptiva y correlacional. La investigación se aplicó a una muestra de 110 docentes de una

Universidad privada de Bogotá. El resultado, el estudio de la justicia organizacional, la satisfacción y el compromiso reviste interés para el campo de la Psicología organizacional y del trabajo, ya que permite caracterizar las actitudes de los empleados especialmente en un ámbito como la docencia universitaria.

- Mejía, M. (2014), efectuó un estudio sobre "*Principales factores del clima laboral y su relación con el compromiso en el trabajo, en una institución educativa. Santiago de Querétaro, México, 2014*". México. Teniendo como objetivo identificar la relación entre los principales factores del clima organizacional y el compromiso en el trabajo. La metodología en la que se enmarca este estudio es de naturaleza no experimental es también conocida como investigación Ex Post Facto, término que proviene del latín y significa después de ocurridos los hechos. Se concluye que se tiene que trabajar en el clima de la institución para tener personas más comprometidas con la institución.
- Méndez, A. (2015), realizó un estudio sobre "Clima y Compromiso Organizacional percibido por los empleados del Parque Eco Arqueológico en México". El objetivo fue estudiar la posible influencia del grado de calidad del clima organizacional sobre el grado de compromiso organizacional de los empleados del parque eco arqueológico en México. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, de campo y transversal. La población estuvo compuesta por aproximadamente 2000 empleados de los cuales se tomó una muestra de 633. Se concluye que: El grado de calidad del clima organizacional no es predictor del grado de compromiso organizacional de los empleados del parque eco arqueológico en México, y; El estudio mostró según los niveles utilizados en la escala de Likert de los instrumentos una percepción de la variable clima organizacional de los empleados en grado entre muy bueno y excelente y expresaron estar entre muy de acuerdo y totalmente de acuerdo con los indicadores de compromiso organizacional.
- Gasia, M. (2015) efectuó un estudio sobre "El Compromiso Organizacional y su incidencia en el Desempeño de los Trabajadores del Sector Alimenticio de la Zona Industrial de Cagua, Cagua-Edo-Aragua, 2015". Venezuela. Teniendo como objetivo evaluar el compromiso organizacional y su incidencia en el

desempeño de los trabajadores del sector alimenticio de la zona industrial de Cagua– Estado Aragua. Como estrategia general se adoptó una investigación de campo, no experimental, correlacional, apoyada en una revisión documental. Para efectos de la presente investigación se tomará como muestra una población de treinta (30) personas que componen el nivel gerencial del capital humano de las Empresas SERAVICA C.A, PLUMROSE, INDUSTRIAS IBERIA, ubicadas en la Zona Industrial de Cagua, Estado Aragua, utilizando como criterio aquellas involucradas en la escogencia del capital humano. Como resultado se obtuvo que los factores y elementos que inciden en el Compromiso Organizacional, de igual manera inciden en el Desempeño del trabajador; entre los mismos se recapitula: el Clima, la estabilidad empresarial, la evaluación del desempeño, las políticas de incentivos, los beneficios y el paquete salarial; todos sin excepción, influyen contundentemente en esta variable y proporcionalmente en el Compromiso, pudiendo exponer al respecto que un alto Compromiso Organizacional se corresponde con un alto Desempeño y viceversa, por un lado y por el otro, un buen desempeño involucra y determina un trabajador comprometido.

2.1.2 Investigaciones nacionales

- Benites, R. (2012), investigó "*El clima organizacional y la satisfacción laboral docente en la I.E. Pedro E. Paulet de Huacho, 2012*". Tuvo como objetivo determinar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes pertenecientes a la I.E. Pedro E. Paulet de Huacho. El diseño de la investigación fue no experimental correlacional. Se aplicó una encuesta a un total de 42 docentes. Se obtuvo como resultado que la satisfacción laboral en general hay percepción negativa, ya que el 57% de docentes evaluados perciben un mal clima laboral.
- Loza, E. (2014) efectuó un estudio sobre el "*Liderazgo y Compromiso Organizacional en los Docentes de la Institución Educativa Particular “Simón Bolívar” de la Ciudad de Tarapoto, 2014*". El objetivo fue establecer la relación que existe entre los estilos de liderazgo y compromiso organizacional en docentes de la institución educativa privada “Simón Bolívar” de la ciudad de Tarapoto. El diseño de la investigación se plantea como no experimental. El universo del presente estudio se constituye por docentes de una institución

educativa particular de Tarapoto, haciendo un total de 100 docentes; de los cuales 65% son varones y 35% mujeres. El 100% es personal contratado y tienen entre 2 a 3 años de servicio. La selección de este campo de estudio obedece a la necesidad de contar con información útil para ampliar hallazgos de investigación. Además, que fue seleccionada en función a la accesibilidad y las garantías que ofrecía para una adecuada recogida de datos, considerando el compromiso de los directores y personal docente administrativo. Los criterios de exclusión de la muestra fueron: docentes menores a 1 año de servicio. Se concluye que existe relación entre estilos de liderazgo y compromiso organizacional.

- Huamán, N. (2015) realizó una investigación sobre los "*Factores Institucionales y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería del Hospital María Auxiliadora, 2015*". El objetivo fue determinar la relación entre los factores institucionales y la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital María Auxiliadora. Es una investigación con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 130 profesionales de enfermería que laboran en los diferentes servicios del Hospital María Auxiliadora. Se concluyó lo siguiente: existe relación directa y significativa entre los factores institucionales y la satisfacción laboral, también se encontró que los factores institucionales de salario y políticas administrativas tienen una relación directa y significativa con la satisfacción laboral; sin embargo, los factores de supervisión y relaciones interpersonales no presentan evidencia estadística de relación con la satisfacción laboral.
- Murrieta, R. (2016), *efectuó una investigación sobre "Motivación y Satisfacción Laboral en los Profesionales de Salud del Servicio de Emergencia del Hospital de Contingencia Tingo María 2016"*. Su objetivo fue determinar la relación entre el nivel de motivación laboral y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del Hospital de Contingencia Tingo María 2016. Se realizó un estudio observacional, prospectivo, transversal con diseño correlacional. La muestra fue de 50 profesionales de salud que laboran en el

servicio de emergencia del Hospital de Contingencia Tingo María. Se concluyó que existe una relación baja entre la motivación y la satisfacción laboral.

- Alvarado, K., Parodi, G., Ruiz, M. (2016) realizaron una investigación sobre "*Estilos de Liderazgo y Compromiso Organizacional con mediación de Engagement en Técnicos de Maquinaria Pesada, 2016*". El objetivo general fue identificar cuál es el estilo del liderazgo que genera más compromiso organizacional, considerando que los líderes puedan exhibir ciertas conductas que generen engagement en sus colaboradores. El estudio que sustenta esta tesis es de tipo cuantitativo, explicativo predictivo, no experimental, que busca determinar cómo impactan los estilos de liderazgo en el compromiso organizacional y si la variable engagement media esta relación. La población de técnicos en Motores Perú a nivel nacional es de 900 personas. Se tomó una muestra representativa de 196, en seis grupos compuestos por distintas cantidades de participantes por vez, dentro de un espacio de tiempo de una semana, de acuerdo a la disponibilidad de los grupos y la aprobación de los gerentes de área. Se concluyó que: Los estilos de liderazgo transformacional, transaccional y laissez faire correctivo están asociados positiva y significativamente con el compromiso organizacional de tipo afectivo, normativo y de continuidad, El estilo de liderazgo laissez faire pasivo-evitador no se asocia con ninguno de los tipos de compromiso organizacional. De esta manera, este estilo de liderazgo definido como «falta de liderazgo» no impacta en las variables de compromiso ni con el rol que le toca asumir a los trabajadores con la organización y que El liderazgo de estilo transformacional, el estilo liderazgo transaccional predicen el compromiso organizacional de tipo normativo y de continuidad, respectivamente, el engagement predice el compromiso organizacional de la población de técnicos, en sus tres tipos, de manera consistente, los estilos de liderazgo transaccional y laissez faire no predicen el engagement, el engagement media la relación entre el estilo de liderazgo transformacional y el compromiso organizacional de tipo normativo.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Satisfacción laboral

2.2.1.1 Definiciones de satisfacción

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda.

Ardouin (2000, p. 223) nos dice que “La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos” (Citado por Portales, p. 32)

2.2.1.2 Definiciones de satisfacción laboral

Locke (1976), definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". (Citado por Huamán, p. 36)

Muñoz (1990) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”.

Para Loitegui (1990) la satisfacción laboral es un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto como de las características y especificidades del trabajo que realiza. Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general. Así entendida, *la satisfacción laboral* es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar, o incluso suplir, otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse.

Robbins (1998), la define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente

habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

Davis y Newstrom (2003), definen que es un “conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.” (Citado por Montoya, 2014, p. 14)

Para Colquitt (2007), la satisfacción laboral es uno de los mecanismos del individuo que impacta directamente en el desempeño laboral y el compromiso organizacional; de este modo, si un empleado está satisfecho con su trabajo y experimenta emociones positivas mientras trabaja, desempeñará mejor su trabajo y elegirá permanecer en la compañía por un periodo largo de tiempo. (Citado por Frias, 2014, p. 24)

Entonces puedo decir que la satisfacción laboral es un sentimiento de afecto que tiene el trabajador hacia la empresa que labora, ya sea porque le gusta lo que hace, el trato que recibe o el beneficio que le otorgan.

2.2.1.3 Importancia de la satisfacción laboral

Según Levinson, y Moser (1997). La satisfacción laboral es “tan importante en que su ausencia a menudo conduce a un letargo y una reducción de compromiso organizacional. La falta de satisfacción laboral es un predictor de abandonar un trabajo.” (Citado por Murrieta, 2016, p. 30)

Para Robbins (1998), la satisfacción laboral es importante por las siguientes razones:

1. Existe una clara evidencia de que los empleados insatisfechos faltan al trabajo más frecuentemente y es más probable que renuncien.
2. Es más probable que los trabajadores insatisfechos se involucren en comportamientos destructivos.
3. Se ha demostrado que los empleados satisfechos tienen mejor salud y viven mejor.
4. La satisfacción en el trabajo se transmite a la vida del empleado fuera del trabajo.

La satisfacción laboral es importante porque ayuda a mantener la estabilidad laboral, lo que conlleva a mantener su compromiso con la empresa.

2.2.1.4 Dimensiones de la satisfacción laboral

El modelo de análisis de satisfacción laboral propuesto por Meliá & Peiró (1989), define en tres grandes dimensiones. Las cuales se describen a continuación:

- **Satisfacción con la supervisión**

Es la forma en que los directivos juzgan las labores realizadas, la supervisión recibida, la proximidad y la frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores y la igualdad y justicia de trato recibida en la empresa.

- **Satisfacción con el ambiente físico del trabajo**

Es lo relativo al espacio físico y el lugar de trabajo, la limpieza, la higiene, salubridad y la temperatura del lugar.

- **Satisfacción con las prestaciones recibidas**

Es el grado en el que la empresa cumple en convenio, las disposiciones, leyes laborales y la forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales.

Así mismo Luthan (1998), postula que hay tres dimensiones importantes para la satisfacción laboral. (Citado por Murrieta, 2016, p. 29 -30)

- La satisfacción laboral es una respuesta emocional a una situación laboral. Como tal no se puede ver, sólo puede inferirse.
- La satisfacción en el trabajo suele estar determinada por la forma en que los resultados cumplen o exceden esperanzas de heredar. Por ejemplo, si los participantes de la organización sienten que están trabajando mucho son más difíciles que otros en el departamento, pero reciben menos recompensas probablemente tienen una actitud negativa hacia el trabajo, el jefe y / o compañeros de trabajo. Por otro lado, si sienten que están siendo muy bien tratados y están siendo pagados equitativamente, es probable que tengan actitudes positivas hacia el trabajo.
- La satisfacción laboral representa varias actitudes relacionadas que son las más importantes características de un trabajo sobre el cual las personas tienen una respuesta efectiva. Estos son: el trabajo en sí, pago, oportunidades de promoción, supervisión y compañeros de trabajo.

2.2.1.5 Factores que influyen en la satisfacción laboral

Robbins (1998) también nos “indica 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”.

Según Kreitner y Kinichi (1997), la satisfacción laboral no es un concepto unitario, ya que un individuo puede estar satisfecho con unos aspectos de su trabajo y con otros no, es por ello que plantea las siguientes causas (Citado por Villa, 2005, p.24):

- *Cumplimiento de necesidades:* La satisfacción está determinada por el grado hasta el que las características de un trabajo permiten al individuo satisfacer sus necesidades personales.
- *Discrepancia:* Se refiere al resultado de las expectativas encontradas. Las expectativas cumplidas representan la diferencia entre lo que un individuo espera recibir de un empleo y lo que realmente recibe.
- *Consecución de valores:* Es importante para el individuo tener la percepción que su trabajo es importante para la consecución de los objetivos valiosos.
- *Equidad:* La satisfacción es una función de que tan justo percibe un individuo que es tratado en comparación con otros.
- *Componentes genéticos / rasgos:* Las diferencias estables individuales son tan importantes para explicar la satisfacción laboral, como lo son las características del medio que los rodea.

Así mismo, Fernández - Ríos (1999), considera que la satisfacción es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo. En tal sentido, el autor señala siete factores: (Citado por Espaderos, 2016, p. 24)

- *Retribución económica,* es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Incluye salarios y beneficios socioeconómicos que ayudan a contribuir con las necesidades básicas tanto para el trabajador como para su familia.
- *Condiciones físicas del entorno de trabajo,* son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.

- *Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa*, es la garantía que le brinda la organización al empleado de que puede permanecer en su puesto de trabajo.
- *Relaciones con los compañeros de trabajo*, es el frecuente contacto con la organización por motivos de trabajo, ya sea entre los mismos individuos o de diferentes unidades. También son las interacciones que tienen frecuentemente dentro de la misma.
- *Apoyo y respeto a los superiores*, es el cumplimiento de decisiones o procesos que dispongan los supervisores sobre su área de trabajo.
- *Reconocimiento por parte de los demás*, el mismo puede venir por parte de sus compañeros, el supervisor o la alta gerencia. También es el proceso mediante el cual otras personas alaban por su buena eficiencia y su control de trabajo.
- *Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo*, es el apoyo que encontrara la organización para el crecimiento personal y profesional, mediante capacitaciones y políticas justas al empleado. También es la probabilidad percibida de los trabajadores.

2.2.1.6 Repercusiones de la satisfacción laboral

Según Kreitner y Kinichi (1997), la satisfacción tiene implicaciones importantes en el trabajo como son (Citado por Villa, 2005, p.25):

- **Ausentismo:** Se refiere a la ausencia de un empleado a su puesto de trabajo, inclusive la impuntualidad podría considerarse un ausentismo parcial de la jornada. El ausentismo es muy costoso y los directivos están en constantes gestiones para reducirlo.
- **Movimiento de personal:** El movimiento de personal es importante porque rompe la continuidad organizativa y es muy costoso. Una meta análisis que comprendía 137222 personas mostro una relación negativa moderada entre la satisfacción laboral y el movimiento de persona.
- **Conducta cívica organizativa:** Son aquellas conductas que van más allá del deber de ser empleado, es aquella actitud que le da valor al desempeño, pueden ser aportes relacionados a su función, departamento o incluso organización. Los directivos pueden evaluar la frecuencia de dichas conductas incrementando así la satisfacción laboral, aumentando a su vez la productividad del empleado.

- Compromiso organizativo: Grado en el que un individuo se identifica con la organización y sus objetivos.
- Rendimiento laboral: Una de las mayores controversias dentro de los centros de investigación organizativa son las relaciones entre la satisfacción y rendimiento laboral. Un estudio de 298 escuelas y 13808 profesores, encontró una relación importante y positiva entre el rendimiento organizacional y la satisfacción del empleado.
- Valoración a favor de los sindicatos: Los resultados de varios estudios han arrojado que existe una relación negativa significativa entre la satisfacción laboral y la votación a favor de los sindicatos.
- Implicaciones más generales: La insatisfacción laboral está asociada con el aumento de las enfermedades cardíacas, incremento del estrés y las depresiones.

En el trabajo que realiza Aguilar (2008) sobre el concepto de satisfacción laboral, y como lo refleja al área educativa basándose en Weinert (1985, p. 297-298) establece los principales beneficios de la satisfacción laboral y son:

- 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) 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.

2.2.1.7 Repercusiones de la insatisfacción laboral

Robbins (2004), expone que la insatisfacción del empleado puede expresarse de varias formas. Por ejemplo, más que renunciar, los empleados pueden quejarse,

insubordinarse, robar propiedad de la organización o desatender una parte de sus responsabilidades en el trabajo. (Citado por Ríos, 2014, p.24):

- a) Salida: comportamiento dirigido a dejar la organización. Incluye buscar un nuevo empleo además de la renuncia.
- b) Voz: intento activo y constructivo de mejorar las condiciones. Incluye la sugerencia de mejoramiento, la discusión de problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.
- c) Lealtad: espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones. Incluye hablar en favor de la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración “harán lo correcto”.
- d) Negligencia: permitir pasivamente que empeoren las condiciones. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores.

2.2.1.8 Teorías sobre Satisfacción Laboral

Existen algunas teorías que explican sobre la satisfacción laboral, siendo los siguientes:

a) Teoría de los dos factores

Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).

b) Teoría del Ajuste en el trabajo

Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 1994). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer

a través del trabajo es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. Es por ello se enumera seis valores clave que los individuos buscan satisfacer:

- Logro: condiciones que fomentan el logro y el progreso
- Confort: condiciones que fomentan la falta de estrés
- Estado: condiciones que otorgan reconocimiento y prestigio
- Altruismo: condiciones que fomentan la armonía y el servicio a los demás
- Seguridad: condiciones que establecen previsibilidad y estabilidad
- Autonomía: condiciones que aumentan el control personal y la iniciativa

c) Teoría de los Eventos Situacionales

En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales (Quarstein, McAffe, & Glassman, 1992). Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto.

2.2.2 Compromiso organizacional

2.2.2.1 Definiciones de compromiso

Hashuel, P. (2002) define el compromiso como “el fenómeno esencial para coordinar acciones con otros”.

Para Rivera (2009) el compromiso es “una profunda y amplia conexión que las personas hacia la organización que resulta en un deseo genuino de ir sobre las expectativas que la compañía tiene con cada empleado. Esto ayuda a la compañía a alcanzar sus metas y ser exitosa.” (Citado por Arteaga, p.44)

El compromiso viene a ser un valor que toda persona o ente posee y debe de aplicarla para que pueda cumplir objetivos y metas, es relacionado muchas veces con “el valor de la palabra”. Este compromiso puede ser generado para sí mismo, otras personas u organización, en la cual para cumplir con ello puede requerir el apoyo de diferentes recursos.

2.2.2.2 Definiciones de compromiso organizacional

Meyer y Allen (1991) definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización. Asimismo, estos autores señalan que el compromiso organizacional es un constructo de concepto multidimensional que comprende tres tipos de compromiso organizacional: el afectivo, el de continuidad y el normativo. Esta aproximación tridimensional es la que mayor investigación y soporte ha generado durante las últimas décadas, siendo la teoría más estudiada por muchos otros autores.

Robbins (1999) señala que el compromiso organizacional es una de tres tipos de actitudes que una persona tiene relacionadas con su trabajo y lo define como “un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros”.

Archiniega (2002), cita al compromiso organizacional como un conjunto de vínculos que mantiene a un sujeto apegado a la organización, por lo tanto, hace propios los objetivos, las políticas, procedimientos de la misma y se alinea para trabajar en su consecución.

Chiavenato (2006), menciona al compromiso organizacional como la manera en la cual un individuo se identifica con la organización y su apego a la misma. Es decir, su deseo de permanecer activamente en ella, siendo parte de sus objetivos y metas. (Citado por Méndez, p. 3)

Según Kruse (2013) añade que el compromiso es un sentimiento que te hace más probable de recomendar la organización a un amigo, de sentir orgullo por la empresa y más probable de estar satisfecho con ella y menos probable de pensar en buscar otro trabajo. (citado por Frias, p. 11)

Para Mowday citado por Méndez, Amalia (2015), el compromiso organizativo “ha sido definido y medido de distintas maneras, aunque existe una creencia generalmente aceptada de que compromiso es un concepto positivo tanto para los trabajadores como para la organización.”

Aon Hewitt (2017), define el compromiso de los empleados como “el nivel de inversión psicológica de un empleado en su organización”.

En mi opinión el compromiso organizacional viene a ser es vínculo que se tiene hacia la institución donde se labora; ya sea por deseo, necesidad u obligación. Así mismo considero que es uno de los puntos más fuertes que puede tener una organización, pues un personal comprometido siente que forma parte de la empresa y aporta al logro de las metas y no solo se basa en cumplir su trabajo.

2.2.2.3 Importancia del compromiso organizacional

Galicia (2001) señala que la importancia del compromiso organizacional radica en que es uno de los mejores indicadores de permanencia en el empleo, porque se considera fundamental que los empleados tengan bien puesta la camiseta, es decir que quieran a su empresa y que hagan bien su trabajo. (Citado por Méndez, p.47)

Betanzos y Paz (2007) mencionan que la importancia del compromiso organizacional radica desde el punto de vista de los trabajadores, ya que permite estabilidad laboral, por el esperable impacto que aquel puede tener en las prestaciones, jubilación, beneficios sociales, cubriendo necesidades psicológicas (reconocimiento, desarrollo de habilidades) y que además impacta directamente en las actitudes y conductas de los empleados (aceptación de metas, valores, cultura), lo que mejora la productividad en las organizaciones disminuyendo el ausentismo y la rotación de los empleados. (Citado por Méndez, p.48)

Rodas Girón (2013) explica que la importancia del compromiso organizacional se debe principalmente a que tiene un impacto directo en actitudes y conductas del empleado; como aceptación de metas, valores y cultura de la organización, menor ausentismo y baja rotación de personal entre otros. Así como la capacidad para influir sobre la eficiencia y el bienestar de los miembros de una organización. (Citado por Méndez, p.49)

Podemos decir entonces que la importancia del compromiso organizacional está basada en la conexión que tienen los empleados con su puesto de trabajo; que si es positiva llevará al crecimiento de la empresa, caso contrario al estancamiento o declive de la misma.

2.2.2.4 Dimensiones del compromiso organizacional

Meyer y Allen García, citados por García, A. (2015) hacen mención de tres dimensiones fundamentales:

1. Compromiso Afectivo

El compromiso afectivo está definido como los lazos emocionales que unen al individuo con la organización. Meyer y Allen (1996) señalaron que en el proceso de formación de tales lazos interviene la valoración que hace el empleado del apoyo y los beneficios recibidos por parte de la empresa. Esta definición de compromiso afectivo, supone la aceptación e interiorización de las metas y valores que tiene el trabajador de su organización.

Meyer y Allen (1997) resaltan la importancia de las experiencias de trabajo y el impacto real queda manifestado cuando el trabajador percibe mensajes que le hacen sentirse valioso e importantes, este lazo se fortalece aún más cuando los trabajadores piensan que la organización es solidaria con ellos y los trata justamente; como resultado a estas percepciones aumenta el sentido de importancia y comprensión personal de los trabajadores valorando sus aportes a la organización.

El compromiso afectivo describe a un trabajador orgulloso de pertenecer a la organización, debido a la motivación y reconocimiento que la empresa le ha dado.

2. Compromiso de continuidad

Meyer y Allen (1997) nos dicen que el compromiso de continuidad se puede desarrollar como resultado de cualquier acción o evento que incremente el costo que representa abandonar la organización, dado que el empleado reconoce que estos costos existen.

Marín (2003) señala que otro aspecto que considera esta variable es la oportunidad que tiene el trabajador para conseguir otro trabajo de condiciones similares al que tiene su empresa actual; luego entonces, en la medida en que percibe que sus oportunidades fuera de la compañía son reducidas, se incrementa su apego para la empresa para la cual trabaja.

Torres y Díaz (2012) refieren que esta dimensión refleja una faceta calculadora, pues se refiere a la persecución de inversiones (pensión, seguros, aprendizaje, etc.) acumuladas y resultante de la pertenencia a la organización.

3. Compromiso normativo

Marín (2003) manifiesta que el compromiso normativo es la tercera y última dimensión de Compromiso Organizacional, la cual, al igual que el compromiso afectivo es de naturaleza emocional, y consiste en la experimentación por parte del trabajador de un fuerte sentimiento de obligación de permanecer en la empresa.

Díaz y Quijada (2005), refieren que el compromiso normativo es el grado en que un individuo se siente obligado moralmente a pertenecer en su organización. En el compromiso normativo (deber), se encuentra la creencia en la lealtad a la organización (sentido moral), quizás por percibir ciertas prestaciones (capacitaciones o pago de colegiaturas) conducentes a un sentido del deber de proporcionar una correspondencia.

Esta prestación normativa genera en el empleado sentimientos de retribución que se traducen en la obligación (o el deber) de seguir perteneciendo a la empresa como una forma de reconocimiento. Su vínculo con ella no es el resultado del deseo ni la conveniencia, sino refleja un sentimiento de deber u obligación (Omar y Florencia, 2008).

En esta dimensión del Compromiso Organizacional el trabajador desarrolla un fuerte sentimiento de permanencia hacia la organización, experimentando una sensación de deuda hacia ella por haberle dado una oportunidad o recompensa.

2.2.2.5 Factores que influyen en el compromiso organizacional

Según Mowday, et al. citado por Méndez, A. (2015) enfatizan tres factores que se relacionan con el compromiso organizacional:

1. Una fuerte creencia y aceptación de las metas y valores de una organización
2. Una disposición o motivación a realizar un esfuerzo considerable para la organización.
3. Un fuerte deseo de mantenerse como miembro de la organización.

Según Greenberg y Baron citado por Méndez, A. (2015) sugieren los siguientes factores:

1. Características del trabajo. El compromiso se da cuando las personas tienen niveles altos sobre el desempeño de sus trabajos o tienen amplias oportunidades de promoción. El compromiso se da entre los individuos cuyos trabajos son enriquecidos con características de autonomía y variedad.

2. Naturaleza de las recompensas. Un plan de incentivos en el cual los empleados reciben bonos en proporción a las utilidades de la compañía, particularmente los empleados piensan que es distribuido de manera equitativa.
3. Alternativas de oportunidades de empleo. En la manera en que los empleados tengan oportunidades de un mejor empleo, mayor será la tendencia a dejar la empresa, por lo tanto, tendrá menores niveles de compromiso con la organización.
4. Trato de nuevos empleados en una organización. Las percepciones del compromiso tienen una probabilidad de relacionarse con el trato de los nuevos empleados. Sin embargo, para los empleados es imposible desarrollar altos niveles de compromiso y motivación, si no sienten que son tratados con respeto, consideración y valorados o apreciados por los supervisores de la organización.
5. Características personales. Antigüedad, edad, sexo
6. Percepción de que la organización está altamente interesada por la calidad y servicio al cliente. Los empleados se identifican con una organización que los respeta a ellos y donde el cliente es de relevancia para la empresa.
7. El trabajo y las responsabilidades claramente definidas. La manera en que se comprende como el trabajo tiene que ser realizado, ha significado un punto que afecta positivamente el desarrollo del compromiso organizacional. Esto significa en la comunicación de supervisores a empleados acerca de la actividad a realizar y como tiene que ser hecha, y las expectativas que los supervisores tienen con respecto a los empleados y al trabajo a realizar.
8. Trabajo estimulante. Los trabajos que permiten que sus empleados utilicen sus propias aptitudes, conocimientos y opiniones significativas, contribuyen al compromiso de los empleados con la organización. Los componentes para que el empleo sea estimulante, se deben al enriquecimiento del trabajo y la autonomía.
9. La percepción de los empleados de una administración afectiva. Finalmente, el compromiso organizacional es afectado por la percepción de los empleados por la manera en que la empresa administra sus recursos. Es por eso que la empresa no solo debe preocuparse del control de sus costos y productividad, sino lograr la identificación de los empleados con ella.

10. Nivel educativo. Las personas que tienen una preparación académica mayor, tienen menores niveles de compromiso, ya que perciben mayores oportunidades de crecer profesionalmente en distintas empresas.

Gómez (2006) considera algunos factores y clasifica su contribución al comportamiento organizacional de la siguiente manera:

- Competencia personal positiva. Es positiva
- Consideración del líder. Es positiva
- Ambigüedad del rol. Es negativa
- Conflictividad del puesto de trabajo. Es negativa

Martínez Méndez y Ramírez Domínguez (2010) mencionan que hay dos tipos de factores influyentes en el compromiso que son los siguientes:

1. Motivacionales, como salario, retribuciones, factores sociales.
2. De reconocimiento, como factores psicológicos, logro, poder y autoestima.

Para Griffin (2011) el compromiso organizacional se fortalece con factores como:

- La edad de un individuo
- Los años con la organización
- El sentido de la seguridad laboral
- La participación en la toma de decisiones.

2.2.2.6 Repercusiones del compromiso organizacional

Allen y Meyer (1991), consideran lo siguiente:

- Los empleados con altos niveles de compromiso tienden a permanecer más tiempo en la empresa, esto es positivo en la medida que una de las metas de la organización sea retener y desarrollar una fuerza de trabajo estable con altos niveles de desempeño.
- Los empleados con una mayor vinculación con la organización poseen una gran motivación para contribuir significativamente con su empresa.
- El compromiso organizacional se relaciona positivamente con la asistencia al trabajo, lo que contribuye a disminuir las ausencias de los trabajadores a la organización y su impacto negativo en las actividades que esta desarrolla.

- En la medida que un trabajador se compromete con su empresa tiende a desempeñar mejor su trabajo vinculándose con las estrategias y decisiones de la organización y realizando un mayor esfuerzo por ésta.

Según Dailey (2003), los empleados comprometidos con la organización:

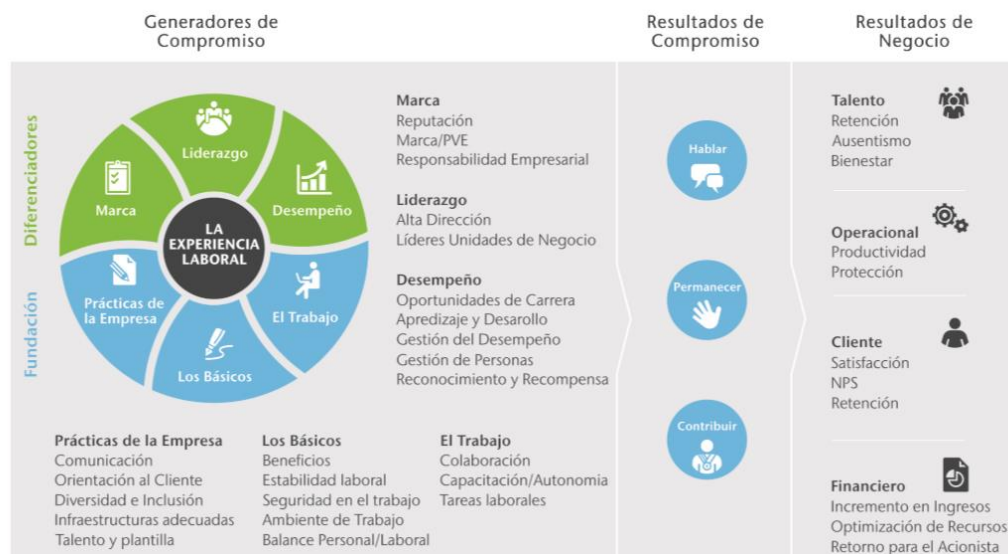
- Tienen menos probabilidades de dejar su empleo.
- Tienen un mejor desempeño: se esfuerzan más y pueden ser más productivos que aquellos que no tienen compromisos con la organización.
- Son más ambiciosos cuando participan del establecimiento de objetivos.
- Adoptan en forma personal las metas y valores de la organización.
- Son firmes defensores de los productos, servicios y de las políticas de los empresarios.

Meyer y Parfyonova (2010), en una revisión reciente de la variable, mencionan que empleados con un fuerte compromiso normativo y afectivo son más propensos a mostrar el deseo de hacer lo correcto según sus normas morales, lo que a la larga produce afectos positivos, tanto del empleado como de la organización (intención de quedarse, apoyo al cambio y bienestar de los trabajadores). Un sólido compromiso normativo y de continuidad revelaría conductas de los empleados relacionadas con la obligación de cumplir con una deuda (de hacer algo por evitar los costos sociales).

Sorenson (2013) plantea que es muy importante construir compromiso durante el periodo de luna de miel, asegurando una fuerte conexión por parte de los líderes de la organización hacia los empleados y controlar y gestionar activamente el compromiso, con perseverancia y firmeza en el tiempo. Además, plantea que, así como en los primeros meses las organizaciones velan por satisfacer las necesidades de sus empleados, se podría ayudar a los trabajadores en aumentar su participación global, alentar la comunicación con las jefaturas y directores y proporcionar reconocimiento a los primeros esfuerzos, con el fin de continuar el impulso del compromiso más allá de los primeros seis meses. (citado por Frias, p. 14)

El modelo de compromiso de empleados de Aon Hewitt proporciona un cuadro completo del impacto organizacional del compromiso, el propio compromiso del empleado y los factores de la experiencia de trabajo que conducen a un mayor compromiso.

Figura 1: Modelo de Compromiso de Aon Hewitt



Nota: *Tendencias Globales de Compromiso de Empleados 2017*

Los empleados comprometidos tienen tendencia a:

- **Hablar:** se expresan positivamente acerca de la organización con los compañeros de trabajo, empleados potenciales y clientes.
- **Permanecer:** tienen un intenso sentido de pertenencia y deseo de ser parte de la organización; y
- **Contribuir:** están motivados y se esfuerzan por lograr el éxito en su trabajo y para la empresa.

Se puede concluir que la existencia del compromiso organizacional repercute en el crecimiento y permanencia de la empresa.

2.2.2.7 Repercusiones de no tener compromiso organizacional

Según Fuguet (2012) la empresa Gallup realizó investigaciones y obtuvo que el impacto que tiene la falta de compromiso organizacional se reflejan en que los trabajadores se sienten menos seguros, su productividad es menor, su orientación hacia el cliente y el logro disminuye, y tienen mayor tentación a dejar la empresa.

Sandra Cubas (2014), directora de CL Selection, considera sumamente importante fomentar el nivel de compromiso de los colaboradores de una empresa porque eso evita que se generen consecuencias tales como un mal clima laboral, que haya mucha rotación entre las personas y que la empresa alcance sus objetivos.

Según lo mencionado por los autores, las repercusiones de no tener compromiso organizacional afectan negativamente a la empresa, ya que impide que logren alcanzar las metas trazadas.

2.3 Bases filosóficas

Hoy por hoy aceptamos el trabajo como parte de una vida sana y normal. Todas las retribuciones que podamos tener ya sean psicológicas, económicas y sociales derivadas de un empleo activo hacen que las personas sientan que se les priva de algo si no tienen oportunidad de trabajar en labores que les proporcionen dichas recompensas. Es por ello que en la actualidad es muy difícil complacer a un trabajador y que la gran parte que laboran en una organización se encuentren satisfechos.

Según Domínguez (2002) los valores, son los cimientos de toda cultura humana y, por tanto, de toda cultura organizacional, familiar, deportiva, escolar, etcétera. Los valores conforman los fundamentos éticos y los principios filosóficos del "ser" y del "quehacer" humanos. La experiencia y el sentido práctico nos demuestran que los valores son: (citado por Mino, p. 53)

- Principios éticos de acción.
- Creencias y anhelos.
- Actitudes sanas y constructivas ante el mundo.
- La esencia de un credo.
- Niveles de compromiso en el quehacer humano.
- Caminos que orientan el comportamiento para la acción constructiva.
- Inspiración para el logro de objetivos de servicio.
- Medios para enriquecimiento de toda cultura organizacional.
- Señalamientos y fuentes de inspiración para la tarea de los líderes.
- Claridad y dirección para la visión y la misión personales y de grupo.
- Requisitos para la productividad, la calidad, la excelencia, el desarrollo individual y grupal y la mejora continua.

Sin embargo, es Aristóteles (*Ética a Nicómaco*, Cap. II, p.4), filósofo griego discípulo de Platón, quien profundizará sobre la importancia de la felicidad como finalidad de la vida. Para este sabio la felicidad es la consecuencia de una vida de excelencia (para algunos la mejor traducción para el término griego de virtud), es decir, la capacidad para poseer el dominio de sí mismo a fuerza de entrenamiento y costumbre: "...lo

bueno del hombre es el actuar del alma en forma excelente durante toda la vida... porque, así como no es una golondrina, ni un día hermoso lo que hace la primavera, así no es tampoco un día ni un periodo corto de tiempo lo que hace a un hombre bienaventurado y feliz.” (citado por León, p. 16)

En cuanto al compromiso organizacional y basándonos en la investigación realizada por Ruiz de Alba (2013): Meyer y Allen (1991) hablan de tres dimensiones del compromiso: continuidad, afectiva y normativa. Basados en este enfoque, González y Guillén (2008) analizaron las tres dimensiones de Meyer y Allen mencionadas a la luz de la clasificación tridimensional de los bienes realizada por el filósofo clásico Aristóteles ante la falta de fundamentación filosófica de este constructo. Establecen un paralelismo entre las tres dimensiones del constructo con las tres clases de bienes propuestas por Aristóteles.

Tabla 1: Dimensiones del compromiso y clasificación de bienes

Tres dimensiones del compromiso Meyer y Herscovitch, 2001 (pg. 308)	Tres clases de bienes humanos por Aristóteles (S.IV. a.C.)
<p>De continuidad Los individuos se comprometen al valorar el coste de oportunidad de dejar de hacerlo</p>	<p>Bienes útiles Las personas persiguen <i>bienes externos</i> buscando la utilidad que les reporta (<i>recompensa</i>)</p>
<p>Afectivo Un estado mental caracterizado por el deseo de comprometerse (p.ej. mantener el empleo, conseguir metas para la empresa, etc.)</p>	<p>Bienes placenteros Las personas persiguen <i>bienes</i> buscando la atracción o el placer que les produce (<i>satisfacción</i>)</p>
<p>Normativo Sienten la obligación moral de comprometerse</p>	<p>Bienes morales Las personas persiguen <i>bienes del alma</i> para la consecución de su excelencia personal (<i>plenitud humana</i>)</p>

Nota: Elaborada por Alva basado en González y Guillén

Aristóteles (Ética a Nicómaco, VIII, 2, 1155b20) distingue tres tipos de amistad en función del objetivo que se persigue: de utilidad, de placer y de benevolencia. Los tipos de bienes serán clasificados en función de esas tres clases de amistad: bienes útiles, bienes placenteros y bienes morales (o virtudes). El paralelismo vendría al ser los bienes útiles los que conformarían el compromiso de continuidad: comportamientos de permanecer o abandonar la empresa en función del coste de oportunidad que le supone quedarse en ella. Con los bienes placenteros se produciría el deseo de permanecer en la empresa y llevar a cabo determinadas metas como resultado de un deseo y de la satisfacción que puede producir el hacerlo. Respecto al

compromiso moral o normativo de Meyer y Allen (1991), para éstos autores (González y Guillén, 2008) el objeto no serían sólo los bienes espirituales (o del alma) sino que también entrarían en juego los placenteros al estar presentes aspectos mezclados de lo placentero y lo normativo. Con este compromiso normativo se puede generar un sentido del deber que deviene en la virtud moral de la “responsabilidad” (González y Guillén, 2008), algo tan importante para los individuos que trabajan en las empresas.

2.4 Definición de términos básicos

- **Satisfacción laboral**
Es la actitud que tiene una persona hacia su trabajo.
- **Satisfacción con el ambiente físico del trabajo**
Es lo relativo al espacio físico y el lugar de trabajo, la limpieza, la higiene, salubridad y la temperatura del lugar.
- **Satisfacción con la supervisión**
Es la forma en que los directivos juzgan las labores realizadas, la supervisión recibida, la proximidad y la frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores y la igualdad y justicia de trato recibida en la empresa.
- **Satisfacción con las prestaciones recibidas**
Es el grado en el que la empresa cumple en convenio, las disposiciones, leyes laborales y la forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales.
- **Compromiso organizacional**
Es un sentimiento que te hace más probable de recomendar la organización a un amigo, de sentir orgullo por la empresa y más probable de estar satisfecho con ella y menos probable de pensar en buscar otro trabajo
- **Compromiso afectivo**
Es el deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a una atadura emocional con ésta.
- **Compromiso normativo**
Es el deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a un sentimiento de obligatoriedad.

- **Compromiso continuo**

Es el deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a la preocupación asociada al costo de dejarla.

- **Empresa de Transporte San Martín de Porres**

Es una empresa que transporta diariamente pasajeros en la ruta Huacho – Lima y viceversa de una forma adecuada, llevando a sus destinos sanos y seguros.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La satisfacción laboral de los empleados influye significativamente en su compromiso organizacional en la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018.

2.5.2 Hipótesis específicas

- a) La satisfacción de los empleados incide de manera significativa en su compromiso afectivo en la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018.
- b) La satisfacción de los empleados repercute en forma directa en su compromiso continuo en la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018.
- c) La satisfacción de los empleados influye significativamente en su compromiso normativo en la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018.

2.6 Operacionalización de las variables

A continuación:

Tabla 2: Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente: Satisfacción Laboral	Satisfacción con la Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones personales • Supervisión recibida • Frecuencia de supervisión • Evaluación de las tareas realizadas • Igualdad y justicia en el trato • Apoyo recibido
	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de trabajo • Limpieza, higiene y salubridad • Entorno y espacio físico • Temperatura del ambiente
	Satisfacción con las prestaciones recibidas	<ul style="list-style-type: none"> • Disposiciones laborales • Leyes laborales • Negociación en aspectos laborales
Variable dependiente: Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimiento de afecto • Sentimiento agradecimiento • Significancia personal • Relación familiar • Sentimiento de pertenencia • Sentimiento emocional
	Compromiso Continuo	<ul style="list-style-type: none"> • Conveniencia • Dependencia con la empresa • Necesidad económica • Conformismo • Falta de oportunidades laborales • Consecuencias
	Compromiso Normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Lo correcto • Sentimiento de culpabilidad • Lealtad • Desinterés de continuar en la empresa • Obligación moral • Reciprocidad

Nota: *Elaboración propia*

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de Investigación

La naturaleza de esta investigación se clasifica en cuatro puntos:

Según oportunidad y frecuencia de la aplicación de los instrumentos de recopilación es de datos, es transversal puesto que se realizará un estudio sistemático de las variables en un determinado momento, haciendo un corte de tiempo.

Según la temporalidad de ocurrencia de los hechos, es del presente o descriptiva ya que indaga sobre los hechos que están ocurriendo en el presente.

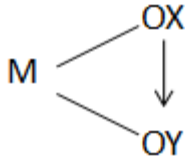
Según el uso de estímulos, es no experimental debido a que no se realizará la manipulación de variables.

Según su nivel o alcance, es explicativa porque está orientado a determinar las causas que generan el problema.

3.1.2 Diseño de Investigación

Se desarrollará una investigación no experimental, transeccional, relación de causa efecto con un diseño de campo, orientada para determinar las características de la satisfacción laboral de los empleados y su influencia en el compromiso organizacional en la Empresa de Transporte San Martín de Porres, año 2018.

Al presente diseño le corresponde el siguiente diagrama:



Dónde:

M = Muestra

OX = Observación de la variable X, en una sola oportunidad.

OY = Observación de la variable Y, en una sola oportunidad.

X = Satisfacción Laboral

Y = Compromiso Organizacional

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población está constituida por 124 empleados que laboran en la institución.

3.2.2 Muestra

Considerando que la población es pequeña, el tamaño de la muestra es igual que la de la población.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

Las técnicas que se utilizará son las siguientes:

3.3.2 Encuesta

Que medirá a las dos variables de la investigación. Esta técnica nos permitirá obtener datos cuyas opiniones impersonales interesan a nuestro estudio. Será de gran ayuda porque se aplicará a toda la muestra, de manera mucho más rápida y económica.

Instrumentos

Cuestionario de encuesta

Este instrumento se aplicará a los empleados de la empresa de Transportes San Martín de Porres, que permitirá medir a las dos variables de estudio. Además, las preguntas que se implementarán en el cuestionario serán del tipo cerrado, cada uno con cinco opciones de respuesta tipo Likert y distribuidos de acuerdo a las dimensiones.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Las técnicas que se utilizan para procesar los datos son la codificación, el ordenamiento de los instrumentos aplicados, e ingreso de datos al sistema de procesamiento estadístico de datos.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Después de la aplicación del cuestionario de encuesta a los 124 empleados de la Empresa de Transporte San Martín de Porres S.A. de la ciudad de Huacho, con el propósito de medir a través de sus dimensiones e indicadores las variables de estudio: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional; se realizó el procesamiento estadístico de los datos recopilados. A continuación, el análisis de cada variable.

4.1.1 Análisis de los resultados relacionados con la variable Satisfacción Laboral

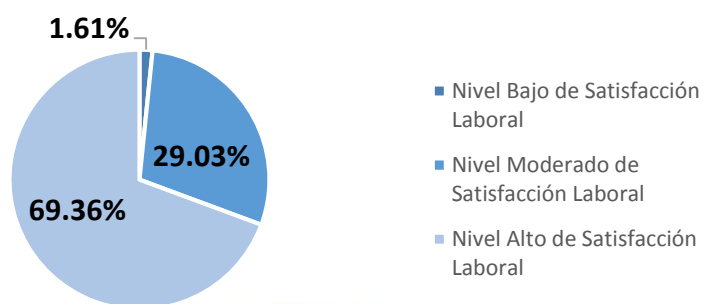
Tabla 3: Nivel de Satisfacción Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo de Satisfacción Laboral	2	1.61%	1.61%
Nivel Moderado de Satisfacción Laboral	36	29.03%	30.65%
Nivel Alto de Satisfacción Laboral	86	69.35%	100.00%
Total	124	100.00%	

Nota: Elaboración propia

Interpretación: Cerca del 70% de los trabajadores tienen un nivel alto de satisfacción laboral, el 29.03% tienen un nivel moderado en lo que respecta a su satisfacción laboral, y poco menos del 2% tiene un nivel bajo de satisfacción laboral.

Figura 2: Nivel de Satisfacción Laboral



Nota: Elaboración propia

Análisis de los resultados relacionados con las Dimensiones de Satisfacción Laboral

A continuación, se muestra los valores descriptivos de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral.

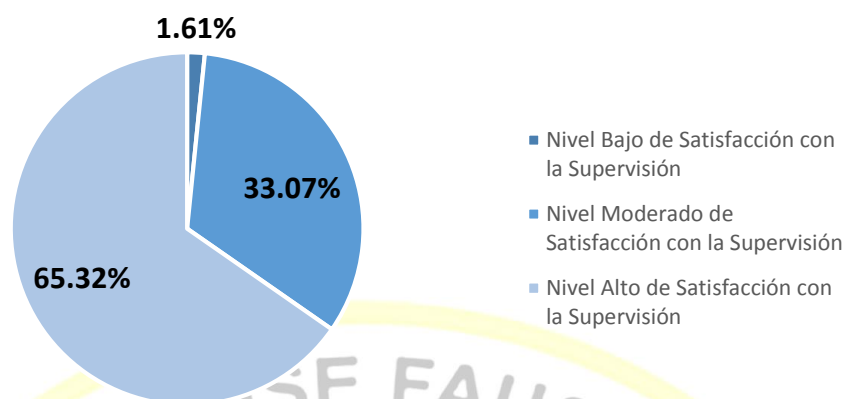
Tabla 4: Nivel de Satisfacción con la Supervisión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo de Satisfacción con la Supervisión	2	1.61%	1.61%
Nivel Moderado de Satisfacción con la Supervisión	41	33.07%	34.68%
Nivel Alto de Satisfacción con la Supervisión	81	65.32%	100.00%
Total	124	100.00%	

Nota: Elaboración propia

Interpretación: El 65.32% de los trabajadores tienen un nivel alto de satisfacción con la supervisión, esto quiere decir que están conforme con el apoyo recibido de los superiores, el 33.07% manifiesta un nivel moderado en lo que respecta a la satisfacción con la supervisión y poco menos del 2% tienen un nivel bajo.

Figura 3: Nivel de Satisfacción con la Supervisión



Nota: Elaboración propia

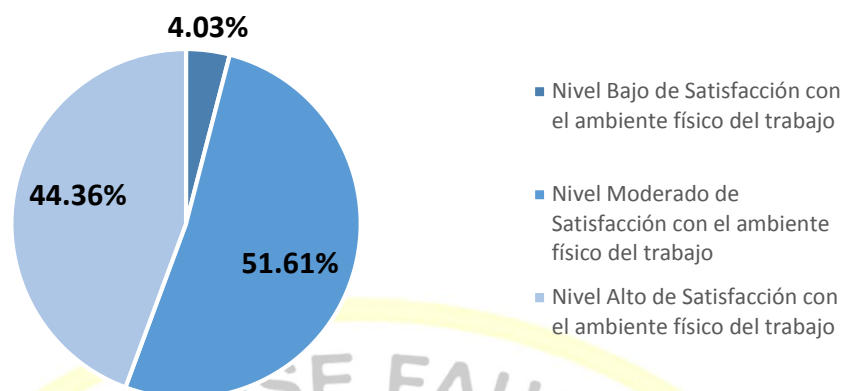
Tabla 5: Nivel de Satisfacción con el ambiente físico del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo de Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	5	4.03%	4.03%
Nivel Moderado de Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	64	51.61%	55.65%
Nivel Alto de Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	55	44.36%	100.00%
Total	124	100.00%	

Nota: Elaboración propia

Interpretación: Menos del 50% de los colaboradores de la empresa tiene un nivel alto respecto a la satisfacción que sienten con el ambiente físico de trabajo, poco más del 50% manifiesta un nivel moderado en la satisfacción con los ambientes físicos de su trabajo y un 4.03% indica que no se siente satisfecho con el ambiente físico donde labora.

Figura 4: Nivel de Satisfacción con el ambiente físico del trabajo



Nota: Elaboración propia

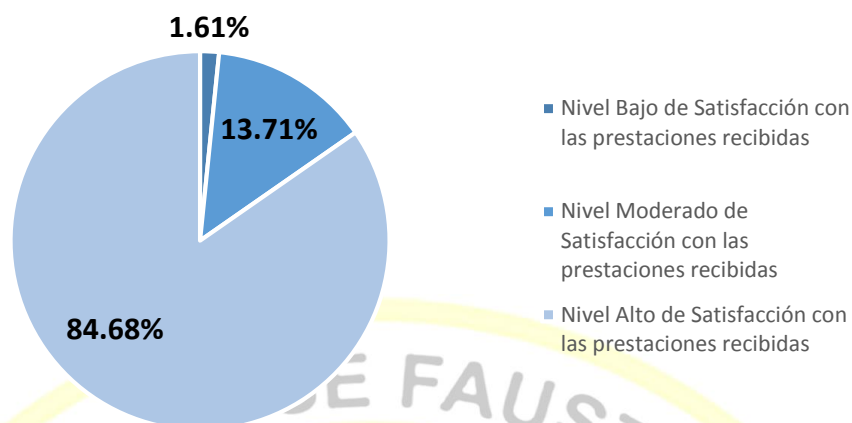
Tabla 6: Nivel de Satisfacción con las prestaciones recibidas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo de Satisfacción con las prestaciones recibidas	2	1.61%	1.61%
Nivel Moderado de Satisfacción con las prestaciones recibidas	17	13.71%	15.32%
Nivel Alto de Satisfacción con las prestaciones recibidas	105	84.68%	100.00%
Total	124	100.00%	

Nota: Elaboración propia

Interpretación: Más del 80% de los trabajadores se siente satisfecho en un nivel alto con las prestaciones recibidas, el 13.71% indica tener un nivel moderado respecto a la satisfacción percibida por las prestaciones recibidas y menos del 2% se sienten insatisfechos por las prestaciones recibidas.

Figura 5: Nivel de Satisfacción con las prestaciones recibidas



Nota: Elaboración propia

4.1.2 Análisis de los resultados relacionados con la variable Compromiso Organizacional

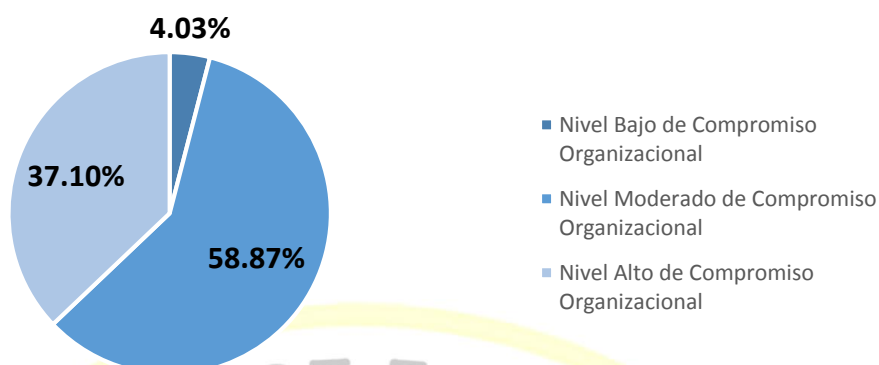
Tabla 7: Nivel de Compromiso Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo de Compromiso Organizacional	5	4.03%	4.03%
Nivel Moderado de Compromiso Organizacional	73	58.87%	62.90%
Nivel Alto de Compromiso Organizacional	46	37.10%	100.00%
Total	124	100.00%	

Nota: Elaboración propia

Interpretación: Poco menos del 40% de los trabajadores manifiesta tener un alto compromiso hacia la organización, el 58.87% muestra tener un nivel moderado de compromiso organizacional, solo el 4.03% de los colaboradores manifiesta tener un bajo compromiso organizacional.

Figura 6: Nivel de Compromiso Organizacional



Nota: Elaboración propia

Análisis de los resultados relacionados con las Dimensiones de Compromiso Organizacional

A continuación, se muestra los valores descriptivos de las dimensiones de la variable Compromiso Organizacional

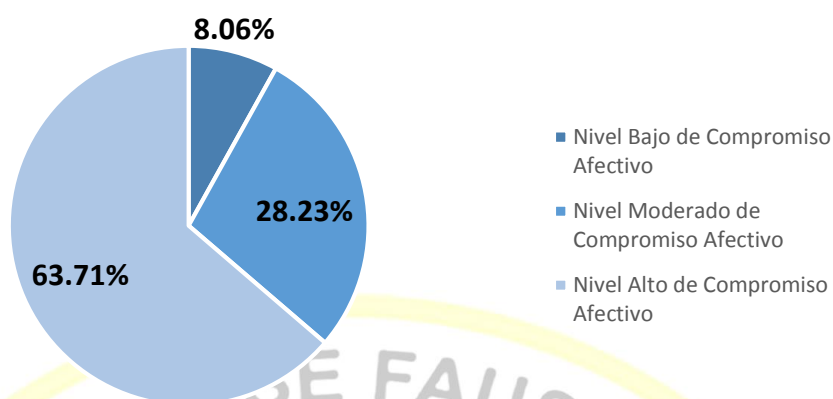
Tabla 8: Nivel de Compromiso Afectivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo de Compromiso Afectivo	10	8.06%	8.06%
Nivel Moderado de Compromiso Afectivo	35	28.23%	36.29%
Nivel Alto de Compromiso Afectivo	79	63.71%	100.00%
Total	124	100.00%	

Nota: Elaboración propia

Interpretación: Un poco más del 60% de los trabajadores tiene un alto de Compromiso Afectivo lo que quiere decir que se sienten orgullosos de pertenecer a la organización al tener un nivel Alto de Compromiso Afectivo, mientras que el 28.23% los lazos emocionales que han establecido con la organización no son fuertes, pero tampoco son débiles y el 8.06% restante no se sienten ligados emocionalmente.

Figura 7: Nivel de Compromiso Afectivo



Nota: Elaboración propia

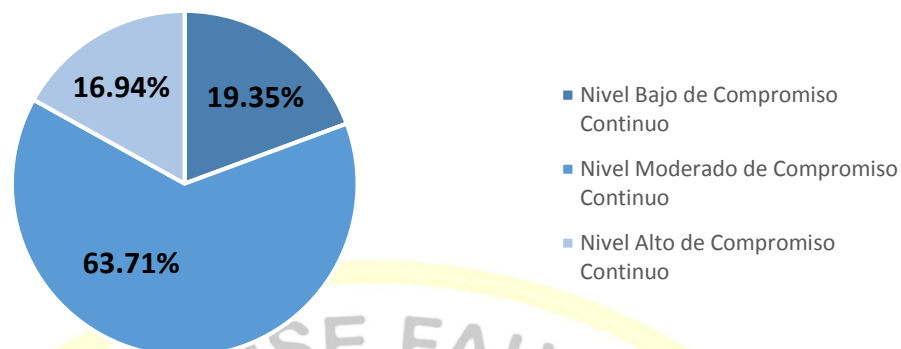
Tabla 9: Nivel de Compromiso Continuo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo de Compromiso Continuo	24	19.35%	19.35%
Nivel Moderado de Compromiso Continuo	79	63.71%	83.06%
Nivel Alto de Compromiso Continuo	21	16.94%	100.00%
Total	124	100.00%	

Nota: Elaboración propia

Interpretación: El 16.94% de los trabajadores tiene un nivel alto del Compromiso Continuo, mientras que el 63.71% tiene un nivel moderado del compromiso continuo y el 19.35% restante tiene un nivel bajo de compromiso continuo lo que quiere decir que no se sienten vinculados a la institución así haya invertido tiempo, dinero y esfuerzo y que dejarla no implicaría perderlo todo.

Figura 8: Nivel de Compromiso Continuo



Nota: Elaboración propia

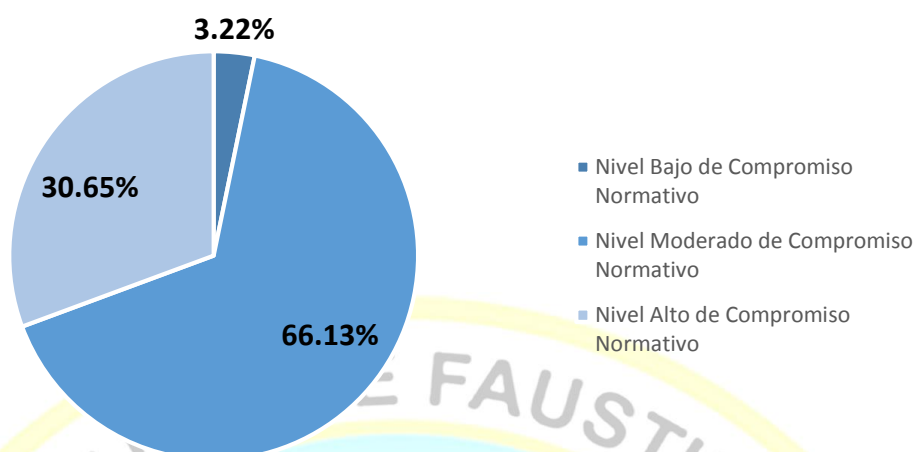
Tabla 10: Nivel de Compromiso Normativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo de Compromiso Normativo	4	3.22%	3.23%
Nivel Moderado de Compromiso Normativo	82	66.13%	69.35%
Nivel Alto de Compromiso Normativo	38	30.65%	100.00%
Total	124	100.00%	

Nota: Elaboración propia

Interpretación: El 30.65% de los trabajadores tiene un nivel alto de Compromiso Normativo, mientras que el 66.13% tiene un nivel moderado y un poco menos del 4% tienen un nivel Bajo de Compromiso Normativo, esto nos quiere decir que a mayor nivel de Compromiso Normativo más se sienten en deuda hacia la organización por haberles dado una oportunidad o recompensa.

Figura 9: Nivel de Compromiso Normativo



Nota: Elaboración propia

4.2 Contratación de hipótesis

4.2.1 Contratación de la Hipótesis General

Tabla 11: Satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional en la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018

		SATISFACCIÓN LABORAL				TOTAL	P*
		Nivel Bajo de Satisfacción Laboral	Nivel Moderado de Satisfacción Laboral	Nivel Alto de Satisfacción Laboral			
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Nivel Bajo de Compromiso Organizacional	Frecuencia	1	2	2	5	Resultado de la Prueba Estadística Chi - Cuadrado (P=0,001) ≤ 0,05
		Porcentaje	0.81%	1.61%	1.61%	4.03%	
	Nivel Moderado de Compromiso Organizacional	Frecuencia	1	27	45	73	
		Porcentaje	0.81%	21.77%	36.29%	58.87%	
	Nivel Alto de Compromiso Organizacional	Frecuencia	0	7	39	46	
		Porcentaje	0.00%	5.65%	31.45%	37.10%	
TOTAL		Frecuencia	2	36	86	124	
		Porcentaje	1.61%	29.03%	69.36%	100.00%	

*Prueba chi-cuadrado (5%)

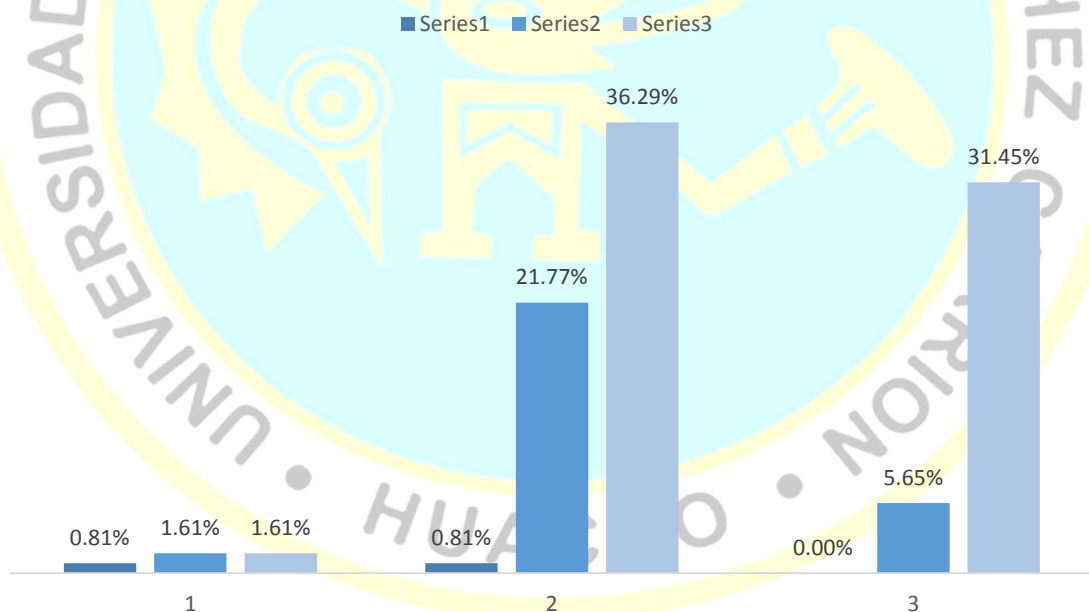
Nota: Elaboración propia

Se realizó el procesamiento de datos en Software Estadístico SPSS 23, utilizando la prueba estadística Chi-Cuadrado para determinar la influencia entre la variable Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional.

Tras cruzar los datos y procesarlo, se obtuvo lo siguiente:

Se hizo la comparación y se obtuvo que el valor del Sig. (bilateral) es de 0,001 lo cual es menor que el valor de significancia (0.05), por lo tanto, se llegó a la conclusión de que hay evidencia suficiente a un 95% de confianza que la satisfacción laboral influye en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, entonces podemos decir que a medida que el nivel de satisfacción aumenta el nivel de compromiso organizacional aumentará.

Figura 10: Satisfacción Laboral Vs Compromiso Organizacional



Nota: Elaboración propia

4.2.2 Contratación de las Hipótesis Específicas

Tabla 12: Satisfacción laboral y su influencia en el compromiso afectivo en la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018

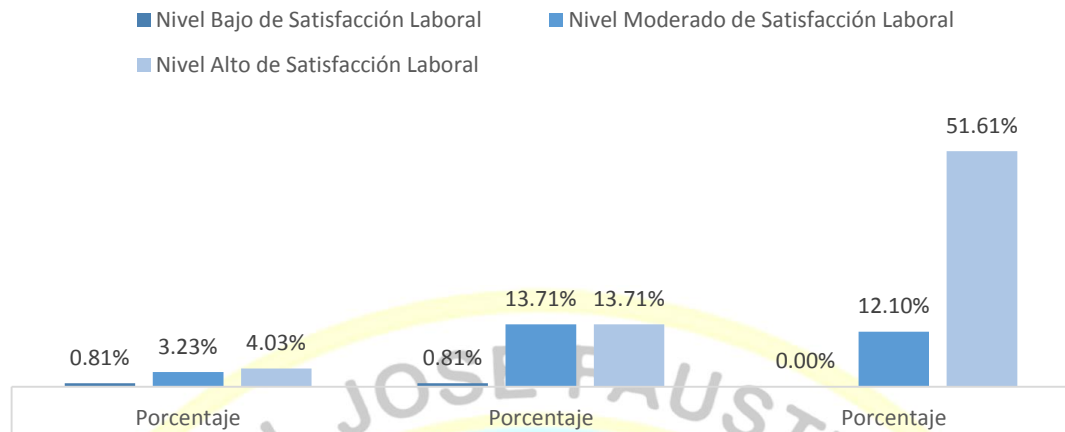
		SATISFACCIÓN LABORAL				TOTAL	P*
		Nivel Bajo de Satisfacción Laboral	Nivel Moderado de Satisfacción Laboral	Nivel Alto de Satisfacción Laboral			
Compromiso Afectivo	Nivel Bajo de Compromiso Afectivo	Frecuencia	1	4	5	10	Resultado de la Prueba Estadística Chi - Cuadrado (P=0,001) ≤ 0,05
		Porcentaje	0.81%	3.23%	4.03%	8.06%	
	Nivel Moderado de Compromiso Afectivo	Frecuencia	1	17	17	35	
		Porcentaje	0.81%	13.71%	13.71%	28.23%	
	Nivel Alto de Compromiso Afectivo	Frecuencia	0	15	64	79	
		Porcentaje	0.00%	12.10%	51.61%	63.71%	
TOTAL		Frecuencia	2	36	86	124	
		Porcentaje	1.61%	29.03%	69.36%	100.00%	

*Prueba chi-cuadrado (5%)

Nota: Elaboración propia

Se hizo la comparación de los datos y se obtuvo que el valor del Sig. (bilateral) es de 0,001 lo cual es menor que el valor de significancia (0.05), por lo tanto, se llegó a la conclusión de que hay evidencia suficiente a un 95% de confianza que la satisfacción laboral influye de manera significativa en el compromiso afectivo de los Trabajadores de la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, por lo tanto si el nivel de satisfacción laboral aumenta o disminuye, el nivel de compromiso afectivo hará lo mismo.

Figura 11: Satisfacción Laboral Vs Compromiso Afectivo



Nota: Elaboración propia

Tabla 13: Satisfacción laboral y su influencia en el compromiso continuo en la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018

		SATISFACCIÓN LABORAL			TOTAL	P*
		Nivel Bajo de Satisfacción Laboral	Nivel Moderado de Satisfacción Laboral	Nivel Alto de Satisfacción Laboral		
Compromiso Continuo	Nivel Bajo de Compromiso Afectivo	Frecuencia	1	8	15	Resultado de la Prueba Estadística Chi - Cuadrado (P=0,579) > 0,05
		Porcentaje	0.81%	6.45%	12.10%	
	Nivel Moderado de Compromiso Afectivo	Frecuencia	1	24	54	
		Porcentaje	0.81%	19.35%	43.55%	
	Nivel Alto de Compromiso Afectivo	Frecuencia	0	4	17	
		Porcentaje	0.00%	3.23%	13.71%	
TOTAL		Frecuencia	2	36	86	124
		Porcentaje	1.61%	29.03%	69.36%	100.00%

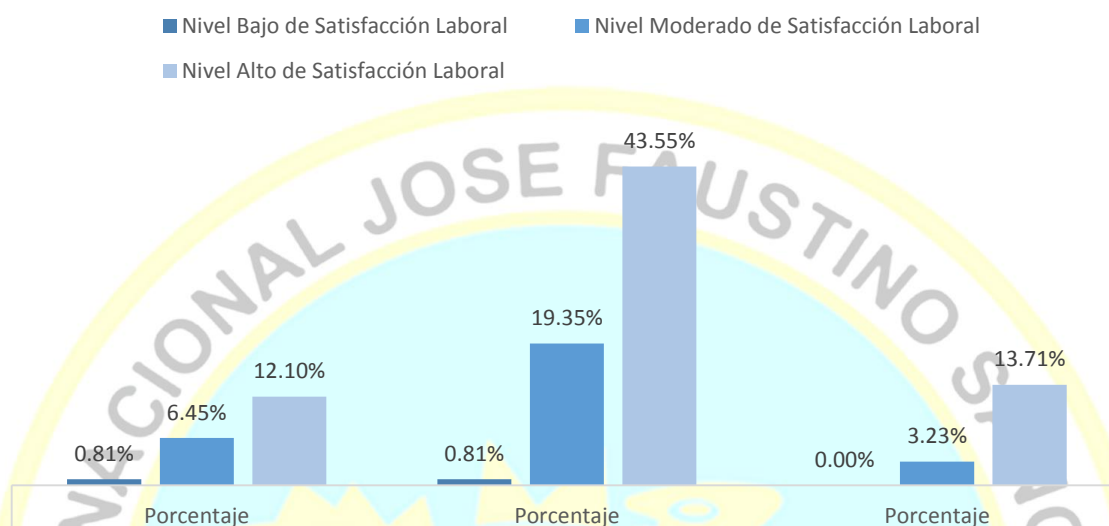
*Prueba chi-cuadrado (5%)

Nota: Elaboración propia

Se hizo la contratación de datos y se obtuvo que el valor del Sig. (bilateral) es de 0,579 lo cual es mayor que el valor de significancia (0.05), por lo tanto, se puede decir con un 95% de confianza que no existe influencia entre las Variables Satisfacción Laboral y Compromiso Continuo de los Trabajadores de la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la

ciudad de Huacho, es decir que aunque existe mayor nivel de satisfacción laboral, esto no hará que el nivel de compromiso continuo sea alto, ya que son indiferentes.

Figura 12: Satisfacción Laboral Vs Compromiso Continuo



Nota: Elaboración propia

Tabla 14: Satisfacción laboral y su influencia en el compromiso normativo en la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018

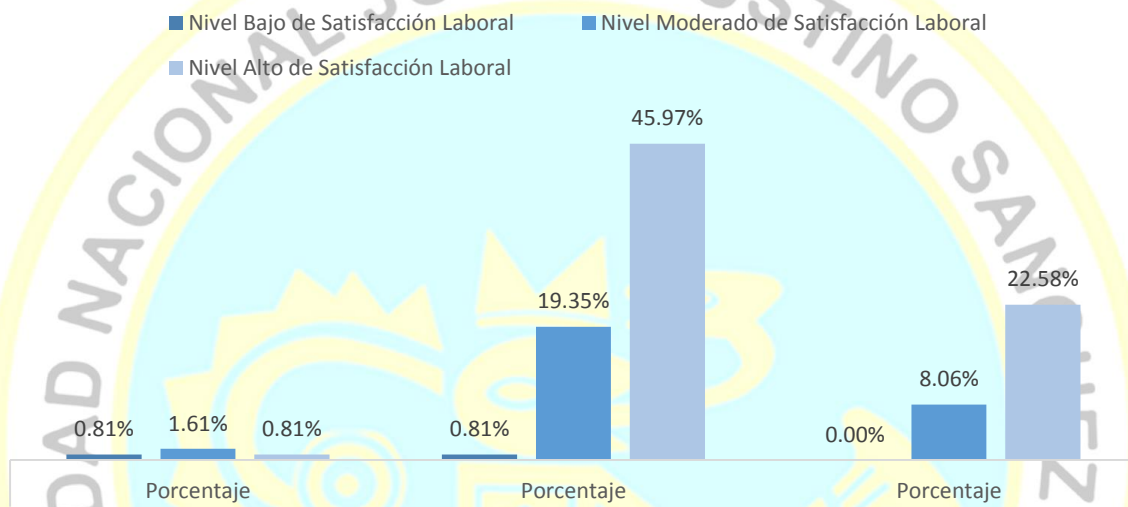
		SATISFACCIÓN LABORAL			TOTAL	P*
		Nivel Bajo de Satisfacción Laboral	Nivel Moderado de Satisfacción Laboral	Nivel Alto de Satisfacción Laboral		
Compromiso Normativo	Nivel Bajo de Compromiso Afectivo	Frecuencia	1	2	1	4
		Porcentaje	0.81%	1.61%	0.81%	3.23%
	Nivel Moderado de Compromiso Afectivo	Frecuencia	1	24	57	82
		Porcentaje	0.81%	19.35%	45.97%	66.13%
	Nivel Alto de Compromiso Afectivo	Frecuencia	0	10	28	38
		Porcentaje	0.00%	8.06%	22.58%	30.65%
TOTAL		Frecuencia	2	36	86	124
		Porcentaje	1.61%	29.03%	69.36%	100.00%

*Prueba chi-cuadrado (5%)

Nota: Elaboración propia

Se hizo la comparación de datos y se obtuvo que el valor del Sig. (bilateral) es de 0,003 lo cual es menor que el valor de significancia, por lo tanto, se llegó a la conclusión de que no existe influencia entre las Variables Satisfacción Laboral y Compromiso Normativo de los Trabajadores de la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, esto se interpreta de la siguiente manera, a medida que el nivel de satisfacción laboral aumente, el nivel de compromiso normativo también lo hará.

Figura 13: Satisfacción Laboral Vs Compromiso Normativo



Nota: Elaboración propia

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

El 69.36% de los trabajadores tienen un nivel alto de satisfacción laboral, y poco menos del 2% tiene un nivel bajo de satisfacción laboral. Este hallazgo no es coincidente con la de Benites, R. (2012), quien en la I.E. Pedro E. Paulet de Huacho, logró determinar que la satisfacción laboral en general hay percepción negativa ya que el 57% de docentes evaluados perciben un mal clima laboral.

Se determinó que existe influencia entre la Satisfacción Laboral y su Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho. Este hallazgo coincide con la investigación realizada por Hurtado L. (2014), quien realizó un estudio sobre "Relación entre la Percepción de Justicia Organizacional, Satisfacción Laboral Y Compromiso Organizacional de Docentes de una Universidad Privada de Bogotá, 2014", en el que concluye que reviste interés para el campo de la Psicología organizacional y del trabajo, ya que permite caracterizar las actitudes de los empleados especialmente en un ámbito como la docencia universitaria.

Se concluye que el 62.90 % de los trabajadores encuestados de la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, poseen un nivel de compromiso organizacional de moderado hacia abajo. Esta conclusión es disímil con la de Alvarado et al. (2016), quienes investigaron a 196 técnicos peruanos en motores y determinaron que casi en la totalidad de ellos es consistente las dimensiones de la variable compromiso organizacional. A similar conclusión arribó Mendez (2015), en su investigación realizada a 633 empleados del Parque Eco Arqueológico en México, por lo que señala que la mayoría de los empleados manifestaron estar muy de acuerdo y totalmente de acuerdo con los indicadores de la variable compromiso organizacional.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se determinó a un 95% de confianza (Resultado de la Prueba Estadística Chi - Cuadrado ($P=0,001 \leq 0,05$) que existe influencia entre la Satisfacción Laboral y su Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho. Lo que quiere decir que mientras mayor es el nivel de compromiso organizacional mayor será la satisfacción laboral.

Se comprobó que con un valor de $\alpha=0.05$ (valor de significancia, Resultado de la Prueba Estadística Chi - Cuadrado ($P=0,001 \leq 0,05$) existe influencia entre la Satisfacción Laboral y su Compromiso Afectivo de los trabajadores de la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, es decir, mientras los lazos emocionales que las personas tengan con la organización al percibir la satisfacción de necesidades fisiológicas y psicológicas de acuerdo con sus expectativas y disfruten de formar parte en la organización, se sentirán orgullosos de pertenecer en la misma y esto traerá consigo una mejora el nivel de satisfacción laboral.

Se descubrió aplicando la prueba chi-cuadrado que no existe influencia entre la Satisfacción Laboral y su Compromiso Continuo de los trabajadores de la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, todo esto con un nivel de confianza del 95% (Resultado de la Prueba Estadística Chi - Cuadrado ($P=0,579 > 0,05$) lo que quiere decir que el hecho de que el trabajador se sienta más satisfecho con su trabajo no influye en que el trabajador tenga la necesidad de permanecer en la empresa, así se sienta vinculado por que haya invertido tiempo, dinero y esfuerzo.

Se llegó a la conclusión, que existe evidencia suficiente a un 95% (Resultado de la Prueba Estadística Chi - Cuadrado ($P=0,003 \leq 0,05$) de confianza para decir que la influencia entre la Satisfacción Laboral y su Compromiso Normativo de los trabajadores

de la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, por lo tanto, mientras más leal sea y más sentido del deber tenga hacia la organización y tenga fuerte sentimiento de permanecer en la misma como una sensación de deuda hacia ella por haberle dado una oportunidad o recompensas, no influirá en el nivel de satisfacción laboral que pueda tener.

6.2 Recomendaciones

A efectos de que se asegure en la Empresa de Transportes San Martín de Porres S.A., de la ciudad de Huacho, la sostenibilidad del nivel de la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional de sus empleados, los directivos de esta empresa deben evaluar e implementar las siguientes acciones estratégicas:

- a) Promover la igualdad de oportunidades para todos los empleados, en cuanto a capacitaciones, mejoras remunerativas y desarrollo personal.
- b) Implementar un programa de capacitación periódica en el que participen todos los empleados, a efectos de fortalecer capacidades laborales para brindar un mejor servicio al cliente.
- c) Ejecutar un programa de incentivos que, con base a las normas institucionales, recompense con equidad y justicia el logro de metas de trabajo establecidas para cada empleado.
- d) Promover que el desempeño y cumplimiento de funciones de los trabajadores tenga como reto constante el logro sostenido de la eficiencia, la eficacia y la transparencia.
- e) Promover la práctica de una nueva cultura de comunicación en los trabajadores de las diferentes áreas para fortalecer el compañerismo y por consiguiente la mejora significativa del clima organizacional.
- f) Fomentar la diversificación de las relaciones laborales y las nuevas formas de trabajo.
- g) Favorecer la motivación y la adaptabilidad de los trabajadores mediante su mayor participación en los asuntos de trabajo y otros de carácter social dentro de la empresa.
- h) Que la empresa sea sensible con los problemas extra laborales de los empleados, como por ejemplo los problemas familiares, de salud, etc., ya que estos problemas también afectan su sentimiento emocional, que repercute en las relaciones personales dentro de la empresa.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

Aguilar, J. (2008). *La motivación y la satisfacción laboral docente en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. Tesis de Maestría en Docencia Superior e Investigación Universitaria, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú.

Arteaga, B. (2011). *La cultura organizacional y el compromiso de los trabajadores de la Municipalidad de Cachicadán 2011*. Tesis de pregrado de Administración, Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.

Espaderos, A. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa*. Tesis de pregrado de Psicología Industrial, Universidad Rafael Landívar. Escuintla, Guatemala.

Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Tesis de maestría en Gestión de Personas y Dinámica Organizacional, Universidad de Chile. Chile, Santiago.

Huamán, N. (2016). *Factores Institucionales y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería del Hospital María Auxiliadora, 2015*. Tesis de Maestría en Administración y Gestión, Universidad Peruana Unión. Lima, Perú.

León, B. (2011). *Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas – Región Callao*. Tesis de Maestría en Gestión de la Educación, Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.

Lezama, A. y Terán, D. (2014). Factores demográficos y económicos asociados con la satisfacción laboral de los (las) enfermeros(as) del servicio de emergencia del hospital regional de Cajamarca – 2014. Tesis de Maestría en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud, Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca, Perú.

Méndez, A. (2015). *Clima y compromiso organizacional percibido por los empleados del parque eco arqueológico en México*. Tesis de Maestría en Administración con acentuación en Recursos Humanos. Universidad de Montemorelos. México.

Mino, M. (2016). Liderazgo y Satisfacción Laboral en la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – 2014. Tesis de Doctorado en Administración, Universidad Nacional de Trujillo. Chimbote, Perú.

Montoya, J. (2014). Evaluación de la Satisfacción Laboral y Valor Percibido por el Empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal. Tesis de pregrado de Ingeniería Industrial, Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira, Colombia.

Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid. Madrid, España. Loitegui Aldaz, J.R. Op. Cit. Pág. 83.

Murrieta, R. (2016). Motivación y Satisfacción Laboral en los Profesionales de Salud del Servicio de Emergencia del Hospital de Contingencia Tingo María 2016. Tesis de Maestría en Gerencia en Servicios de Salud, Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú.

Portales, M. (2009). Relación de la Motivación y Satisfacción Laboral con la Calidad del Servicio de los Trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote. Tesis Doctoral en Administración, Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.

7.2 Fuentes bibliográficas

Robbins, S.P. y Coulter, M (1996). Administración. *Prentice Hall Hispanoamericana*, México, pp.181, 192-197

Robbins, S.P. (1998). *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall Hispanoamericana, México, pp. 160.

Meliá, J. & Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, (2), pp. 59-74.

Herzberg, F. (1968). How do you Motivate Employees? *Harvard Business Review*, 87507.

Quarstein, V., McAfee R., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 42, 859-873. doi: 10.1177/001872679204500806

7.3 Fuentes hemerográficas

Ruiz, J. (2013). El compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales*. Segunda época. Número: 1. Pág.: 67 - 86

7.4 Fuentes electrónicas

Aon Hewitt (2 de octubre de 2017.). *Tendencias Globales de Compromiso de Empleados 2017*. Obtenido de: www.aon.com/ecuador/attachments/2017_Compromiso_Empleados.pdf.

Dawes, R. (7 de agosto de 2017). *Theory of work adjustment*. Obtenido de http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf.

Cubas, S. (18 de julio de 2017). *Falta de compromiso = mal clima laboral + rotación de personas dentro de una empresa*. Obtenido de <http://gestion.pe/empleo-management/falta-compromiso-mal-clima-laboral-rotacion-personas-dentro-empresa-2110290>.

Fuguet, A. (13 de julio de 2017). *La falta de compromiso organizacional*. Obtenido de <https://comunicacionycambio.com/2012/03/08/la-falta-de-compromiso-organizacional-2/>.

Gamboa, E. J. (30 de julio de 2017). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*, 12(16). Obtenido de: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>.

Hashuel, P. (15 de julio de 2017). *Compromiso*. Obtenido de: <http://wp.patriciahshuel.net/archivos/category/2002>.



ANEXOS
Anexo N° 01

CUESTIONARIO DE ENCUESTA N° 1

Para medir la Satisfacción Laboral de los empleados

A.- Presentación:

ESTIMADO(A) EMPLEADO(A), el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información; cuyas opiniones impersonales solamente es de gran importancia para nuestra investigación. Siendo el objetivo de nuestro estudio medir la satisfacción de laboral.

B.- Datos generales:

- Sexo: M F
- Edad: años
- Antigüedad en la empresa: años
- Nivel educativo: Ninguno Primaria Secundaria Superior Completa Superior Incompleta
- Actualmente tiene personal a su cargo: Si No

C.- Indicaciones:

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responda con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Conteste a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro que, según su opinión, mejor refleje o describa su situación.
- La escala de calificación es la siguiente:

1	=	Muy insatisfecho	MI
2	=	Insatisfecho	IS
3	=	Indiferente	I
4	=	Satisfecho	S
5	=	Muy satisfecho	MS

Tabla 15: Cuestionario para medir la Satisfacción Laboral de los empleados

Ítem	Satisfacción con la supervisión	1	2	3	4	5
		MI	IS	I	S	MS
1	¿Qué tan satisfecho está usted con las relaciones personales con sus superiores?					
2	¿Qué tan satisfecho está usted con la supervisión que ejercen sobre su persona?					
3	¿Qué tan satisfecho está usted con la proximidad y frecuencia con que es revisado?					
4	¿Qué tan satisfecho está usted con la forma en la que sus superiores juzgan su tarea?					
5	¿Qué tan satisfecho está usted con la igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa?					
6	¿Qué tan satisfecho está usted con el apoyo que recibe de sus superiores?					
Ítem	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	1	2	3	4	5
		MI	IS	I	S	MS
7	¿Qué tan satisfecho está usted con la cantidad de trabajo que le exigen?					
8	¿Qué tan satisfecho está usted con la limpieza, higiene y salubridad de su trabajo?					
9	¿Qué tan satisfecho está usted con el entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo?					
10	¿Qué tan satisfecho está usted con la temperatura de su lugar de trabajo?					
Ítem	Satisfacción con las prestaciones recibidas	1	2	3	4	5
		MI	IS	I	S	MS
11	¿Qué tan satisfecho está usted con el grado en que su empresa cumple con las disposiciones laborales?					
12	¿Qué tan satisfecho está usted con el grado en que su empresa cumple con las leyes laborales?					
13	¿Qué tan satisfecho está usted con la forma en la que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales?					

Nota: Elaboración propia

Anexo N° 02

CUESTIONARIO DE ENCUESTA N° 2

Para medir el Compromiso Organizacional de los empleados

A.- Presentación:

ESTIMADO(A) EMPLEADO(A), el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información; cuyas opiniones impersonales solamente es de gran importancia para nuestra investigación. Siendo el objetivo de nuestro estudio medir el compromiso organizacional.

B.- Datos generales:

- Sexo: M F
- Edad: años
- Antigüedad en la empresa: años
- Nivel educativo: Ninguno Primaria Secundaria Superior Completa Superior Incompleta
- Actualmente tiene personal a su cargo: Si No

C.- Indicaciones:

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responda con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Conteste a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro que, según su opinión, mejor refleje o describa su situación.
- La escala de calificación es la siguiente:

1	=	Nunca	N
2	=	Casi nunca	CN
3	=	Algunas veces	AV
4	=	Casi siempre	CS
5	=	Siempre	S

Tabla 16: Cuestionario para medir el Compromiso Organizacional de los empleados

Ítem	Compromiso Afectivo	1	2	3	4	5
		N	CN	AV	CS	S
1	Sería muy fácil si trabajara el resto de mi vida en esta empresa.					
2	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.					
3	La empresa tiene para mí, un alto grado de significancia personal.					
4	Me siento como parte de la familia en mi empresa.					
5	Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi empresa.					
6	Me siento emocionalmente vinculado con esta empresa.					
Ítem	Compromiso de Continuidad	1	2	3	4	5
		N	CN	AV	CS	S
7	Si yo no hubiese invertido tanto de mí mismo en la organización, yo consideraría trabajar en otra parte.					
8	Si deseara renunciar a la organización en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.					
9	Permanecer en mi organización actualmente, es un asunto tanto de necesidad y deseo.					
10	Si renunciara a esta organización, pienso que tendría muy pocas alternativas.					
11	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.					
12	Sería muy difícil para mí en este momento dejar a mi organización, incluso si lo deseara.					
Ítem	Compromiso Normativo	1	2	3	4	5
		N	CN	AV	CS	S
13	Aunque resultara ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.					
14	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.					
15	Esta organización merece mi lealtad.					
16	Yo no siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.					
17	Yo no renunciaría a mi organización porque me siento obligado con la gente en ella.					
18	Le debo muchísimo a mi organización.					

Nota: *Elaboración propia*

Dr. Rey Lelis Bautista Juan de Dios

ASESOR

Dra. Viviana Ines Vellon Flores
PRESIDENTE

Dra. Flor de María Garivay Torres
SECRETARIO

M(o). Santiago Ernesto Ramos Y Yovera
VOCAL

