

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA
FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNJFSC, 2018**

PRESENTADO POR:

JEANNE MARTINA BETETA VELASQUEZ

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

ASESOR:

Dra. FLOR DE MARIA GARIVAY TORRES

**Dra. Flor de María Garivay Torres
DOCENTE**

HUACHO - 2022

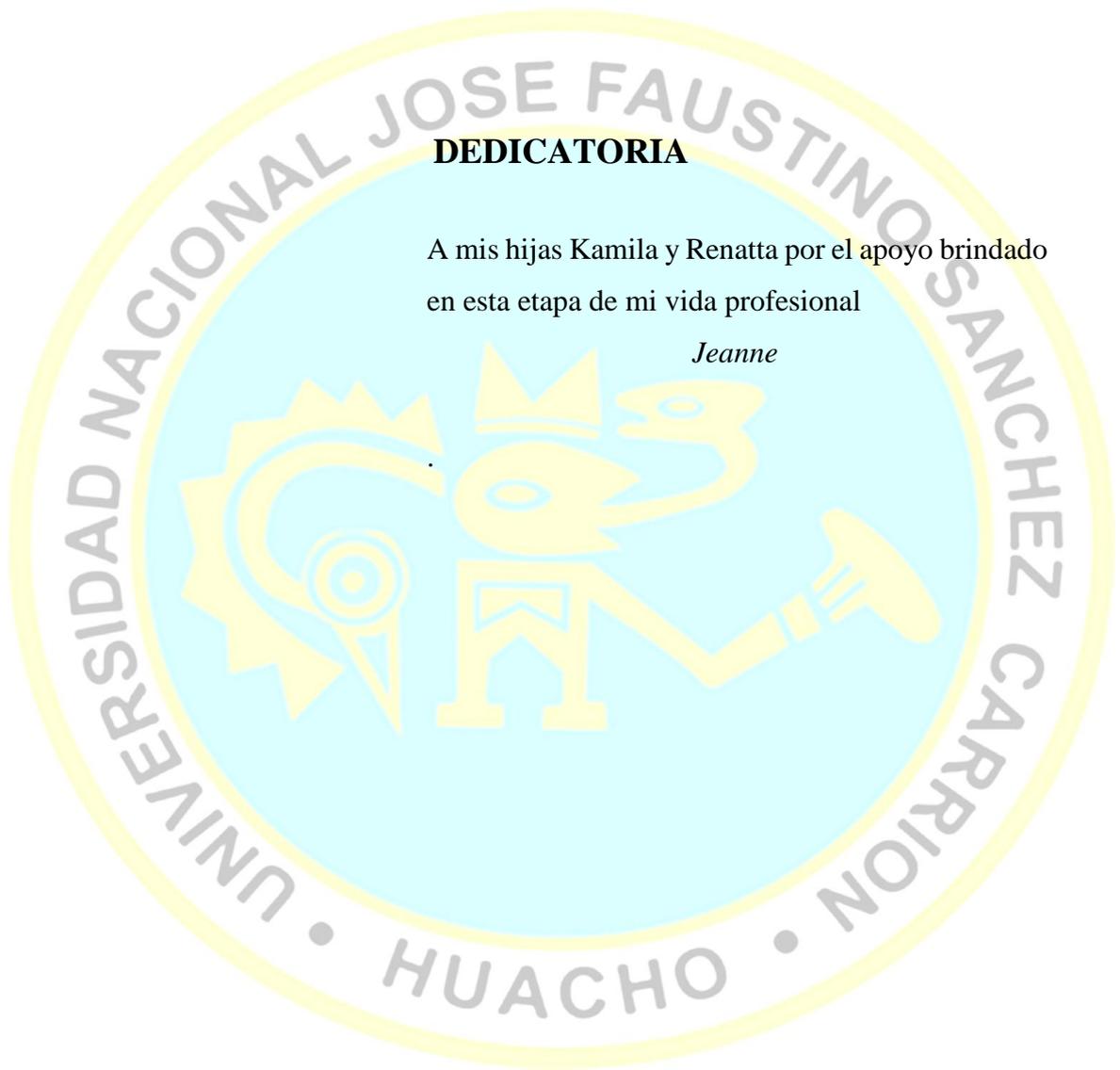
**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL
DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD
DE EDUCACION DE LA UNJFSC, 2018**

JEANNE MARTINA BETETA VELASQUEZ

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dra. FLOR DE MARIA GARIVAY TORRES

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA
HUACHO
2022**



DEDICATORIA

A mis hijas Kamila y Renatta por el apoyo brindado
en esta etapa de mi vida profesional

Jeanne

AGRADECIMIENTO

Mi especial agradecimiento a los distinguidos docentes que me brindaron sus conocimientos y experiencias en esta Maestría de Administración Estratégica.

Un sincero agradecimiento a las personas que colaboraron con esta investigación.



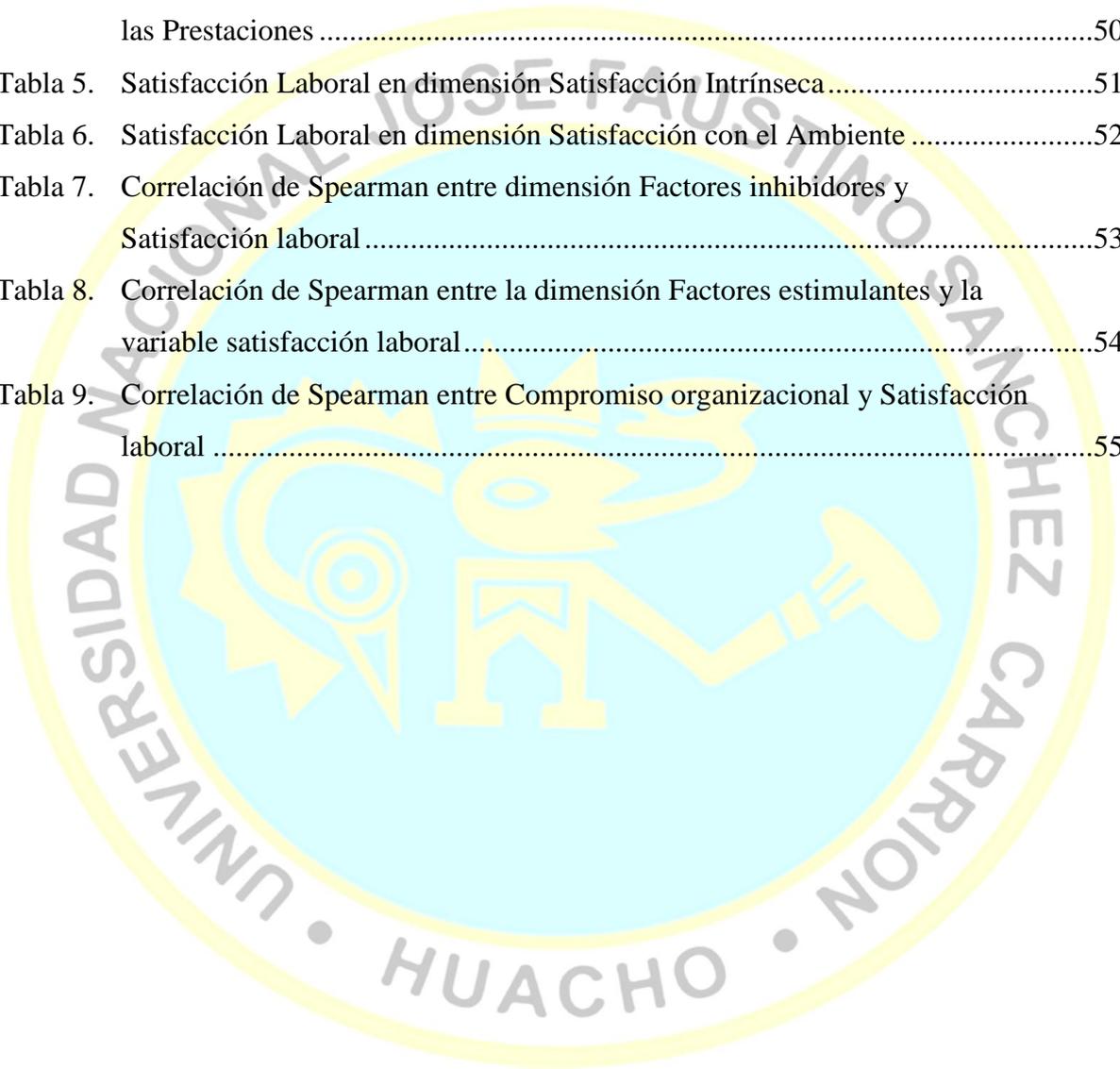
ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 Descripción de la realidad problemática	12
1.2 Formulación del problema	12
1.2.1 Problema general	13
1.2.2 Problemas específicos	13
1.3 Objetivos de la investigación	13
1.3.1 Objetivo general	13
1.3.2 Objetivos específicos	13
1.4 Justificación de la investigación	14
1.5 Delimitaciones del estudio	14
1.6 Viabilidad del estudio	15
MARCO TEÓRICO	16
2.1 Antecedentes de la investigación	16
2.1.1 Investigaciones internacionales	16
2.1.2 Investigaciones nacionales	17
2.2 Bases teóricas	18
2.3 Bases filosóficas	39
2.4 Definición de términos básicos	40
2.5 Hipótesis de investigación	42
2.5.1 Hipótesis general	42
2.5.2 Hipótesis específicas	42
2.6 Operacionalización de las variables	43
CAPÍTULO III	44
METODOLOGÍA	44
3.1 Diseño metodológico	44

3.2 Población y muestra	44
Estuvo conformada por 20 trabajadores administrativos	44
3.3 Técnicas de recolección de datos	45
3.4 Técnicas para procesamiento de información	46
CAPÍTULO IV	47
RESULTADOS	47
4.1. Descripción de los resultados	47
4.2 Contrastación de hipótesis	53
DISCUSIÓN	57
5.1 Discusión de resultados	57
CAPÍTULO VI	58
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
6.1 Conclusiones	58
6.2 Recomendaciones	59
REFERENCIAS	60
Problemas específicos	64
Objetivos específicos	64
Enfoque: La presente investigación tiene un enfoque cualitativo cuantitativo	64
Tipo de Estudio: La presente investigación tiene como tipo de diseño a la investigación no experimental, descriptiva explicativa, transversal.	64
La Población está conformada por 20 trabajadores de la Facultad de Educación UNJFSC	64
La muestra está representada por 20 trabajadores administrativos	64
Anexo 02.	65
INSTRUMENTO PARA LA TOMA DE DATOS	65

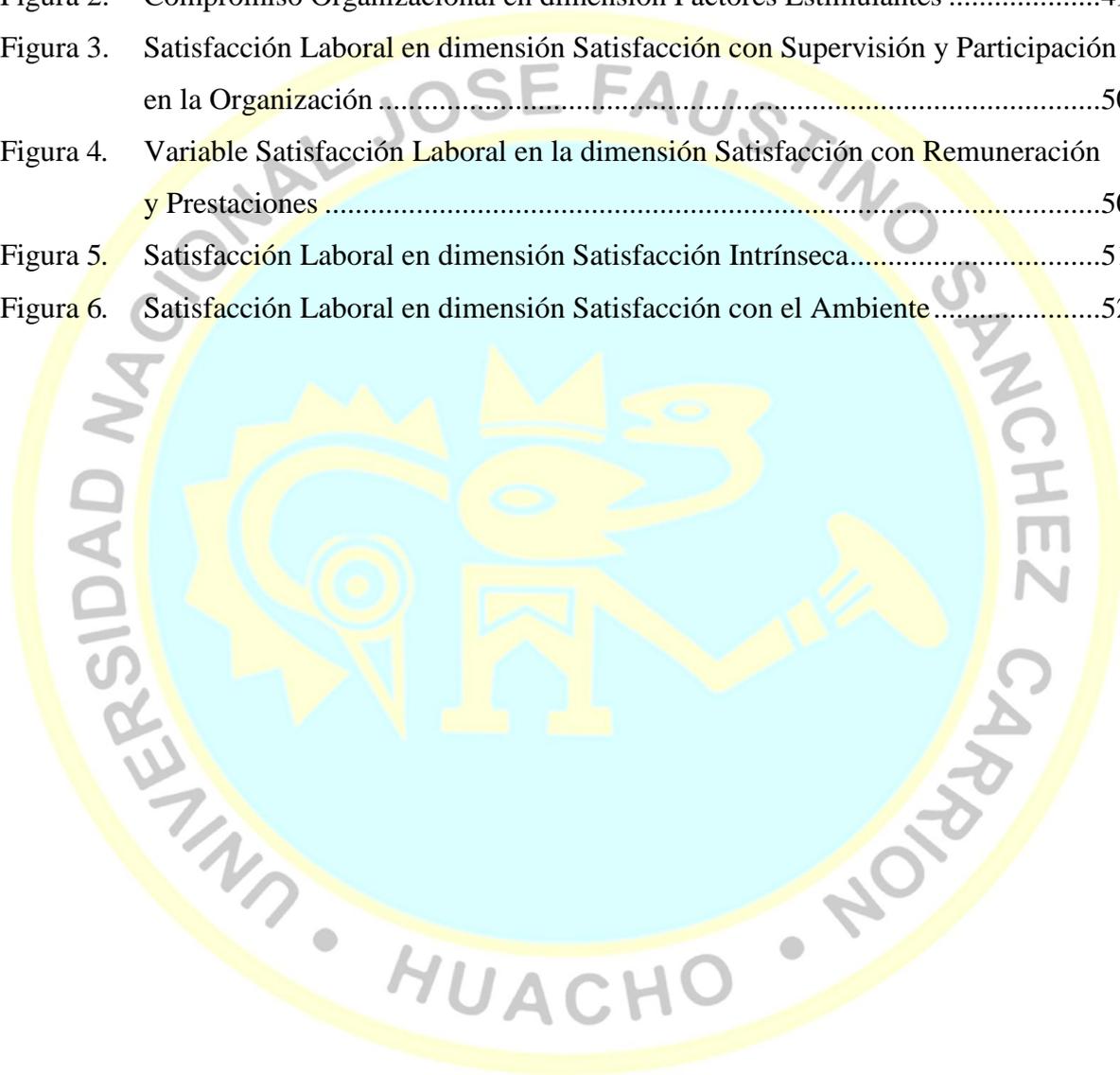
ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable Compromiso Organizacional en la dimensión Factores Inhibidores	47
Tabla 2. Variable Compromiso Organizacional en la dimensión Factores Estimulantes	48
Tabla 3. Variable Satisfacción Laboral en la dimensión Satisfacción con la Supervisión y Participación en la Organización	49
Tabla 4. Satisfacción Laboral en dimensión Satisfacción con la Remuneración y las Prestaciones	50
Tabla 5. Satisfacción Laboral en dimensión Satisfacción Intrínseca	51
Tabla 6. Satisfacción Laboral en dimensión Satisfacción con el Ambiente	52
Tabla 7. Correlación de Spearman entre dimensión Factores inhibidores y Satisfacción laboral	53
Tabla 8. Correlación de Spearman entre la dimensión Factores estimulantes y la variable satisfacción laboral	54
Tabla 9. Correlación de Spearman entre Compromiso organizacional y Satisfacción laboral	55



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Compromiso Organizacional en dimensión Factores Inhibidores.....	47
Figura 2.	Compromiso Organizacional en dimensión Factores Estimulantes	49
Figura 3.	Satisfacción Laboral en dimensión Satisfacción con Supervisión y Participación en la Organización	50
Figura 4.	Variable Satisfacción Laboral en la dimensión Satisfacción con Remuneración y Prestaciones	50
Figura 5.	Satisfacción Laboral en dimensión Satisfacción Intrínseca.....	51
Figura 6.	Satisfacción Laboral en dimensión Satisfacción con el Ambiente.....	52



RESUMEN

La presente tiene por objetivo la determinación de la relación que existe entre compromiso organizacional y satisfacción laboral de trabajadores administrativos - Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018. Corresponde al diseño no experimental, transversal, correlacional. Evaluó a 20 trabajadores administrativos. El instrumento para recolectar datos aplicó Cuestionario para las dos variables 8 ítems para compromiso organizacional y 13 ítems para satisfacción laboral; se utilizó escala Likert. Respecto a la hipótesis general el coeficiente de correlación $r= 0.745$, se puede evidenciar que es positiva alta. Por lo tanto, estadísticamente existe relación significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en la muestra de trabajadores administrativos seleccionados de la institución referida.

Palabras clave: Compromiso organizacional y Satisfacción laboral

ABSTRACT

The present objective is to determine the relationship that exists between organizational commitment and job satisfaction of administrative workers of the Faculty of Education of the National University José Faustino Sánchez Carrion, 2018. It corresponds to a non-experimental, cross-sectional, correlational design. 20 administrative workers were evaluated. The instrument to collect data applied a Questionnaire for the two variables 8 items for organizational commitment and 13 items for job satisfaction; Likert scale was used. Regarding the general hypothesis, a correlation coefficient of $r = 0.745$ was obtained, it can be seen that it is high positive. Therefore, statistically there is a significant relationship between organizational commitment and job satisfaction of administrative workers of the Faculty of Education of the referred institution.

Keywords: Organizational commitment and Job satisfaction



INTRODUCCIÓN

La presente investigación realizada con el fin de determinar qué relación existe entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en quienes se seleccionó para llevar a cabo el estudio.

Primer capítulo, describe realidad problemática, manifestando aspectos sobre comunicación, formulación del problema haciendo estudio íntegro de dimensiones correspondientes a variables de estudio y buscar su relación, se redactó objetivos, como se justifica, delimita y viabiliza el estudio.

La parte segunda, es correspondiente a antecedentes tanto a nivel nacional como internacional. Se tiene fundamentación teórica, se define términos básicos, se plantea hipótesis, operacionalización con dimensiones e indicadores respectivas.

Capítulo tres, contiene diseño investigativo, se presenta población y muestra evaluada, técnicas para recolectar datos, así como técnicas de proceso de la información explicando también la secuencia seguida para obtención de resultados.

Cuarto capítulo conteniendo lo que es resultados obtenidos, incluyendo tablas y figuras representativas. Se está considerando además la contrastación de hipótesis los cuales conllevan a elaborar las conclusiones del estudio.

Acápite V, correspondiente a lo que es discusión y contrastación de resultados confrontando este estudio con los consignados en antecedentes considerados similares o semejantes.

Sexto capítulo donde se incluye conclusiones que surgen a partir de lo que se obtuvo al aplicar la estadística y además se considera las recomendaciones.

Se enlista referencias utilizadas como consultas para la elaboración del estudio estas se agrupan en referencias bibliográficas y electrónicas. Finalmente se anexa los complementos como matriz de consistencia, instrumentos ente otros.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión tiene una facultad más antigua, tiene como misión la formación de líderes, que tengan competencia en cuanto a investigar, innovar y gestionar teniendo valores y ser humanitario, pues así contribuirán a desarrollar el país, defender el medio ambiente además afirmar su identidad nacional. Cuenta actualmente con escuelas profesionales en Educación Inicial, Primaria, Secundaria, Educación física y Educación Tecnológica.

Compromiso laboral es el desafío que afrontan instituciones actualmente, por disímiles factores generadores de malestar e inseguridad en trabajadores por las rotaciones constantes, falta seguridad laboral, adelanto tecnológico, hay más carga laboral no se recibe incentivo, por eso autoridades de la Facultad de Educación tienen labor ardua para el impulso de ambiente laboral estimulante y con potencialidad del compromiso de trabajadores administrativos y así se desarrollen eficazmente y con rendimiento. La referida facultad deja ver que en algunos casos trabajadores no sienten en la mayoría de los casos que son reconocidos en cuanto a la buena labor realizada; por otro lado, se percibe por momentos que no se aprecia su independencia al laborar, y no pueden elegir y decidir lo conveniente al momento de sus acciones en los contextos que se presentan; asimismo los trabajadores no aprecian la cálida amistad; no se comunican, comprometen e integran. Además, se observa que algunos cargos son ocupados por trabajadores y no se ajusta al perfil del puesto. La satisfacción laboral es sentido positivo emocional de percepción subjetiva en cuanto a experiencia laboral. El personal de la Facultad de Educación se integra por grupos de personas que mediante aporte de conocimientos, habilidad y destreza colaboran para consecución de objetivos de la Facultad.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la facultad de educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre los Factores inhibidores y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018?

¿Qué relación existe entre los Factores estimulantes y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar qué relación existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar qué relación existe entre los actores inhibidores y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018

Determinar qué relación existe entre los factores estimulantes y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018

1.4 Justificación de la investigación

Metodológica

Los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos empleados podrán ser utilizados en investigaciones futuras, luego que se demuestre su validez y confiabilidad.

Teórica

Es necesario pues se toma en conocimiento, así mismo se analiza y logra sintetizar las teorías que refieren, exponen y defienden la hipótesis lo cual ratifica que hay significativa correspondencia de causa entre variables que se estudia.

Práctica

Es necesario para conseguir viables recomendaciones, las cuales al aplicarse posibilita conocer la relación existe entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos de la Facultad de Educación de la mencionada institución.

1.5 Delimitaciones del estudio

Temporal. Es lo correspondiente a investigación que es realizada en el año 2018.

Espacial. Concierno a la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Delimitación geográfica comprende al distrito de Huacho, Provincia de Huaura, Departamento de Lima.

Social. Comprende a usuarios que solicitan servicio.

1.6 Viabilidad del estudio

Hernandez et al. (2014) en cuanto a viabilidad señalan lo necesario es disponer de tiempo, recursos humanos, financieros y materiales os cuales determinan, directamente alcances del estudio, asegurándose así la viabilidad de este.

Siendo así el investigador dispone de tiempo para el desarrollo de la investigación además se contó con financiamiento suficiente y así cubrir el costo del estudio hasta culminar el mismo.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Fuentes (2012) “*Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*”, buscó establecer la influencia de satisfacción laboral en producción del recurso humano; desarrollo de tipo descriptivo que estudia, interpreta y refiere. Trabajó con 20 colaboradores. Conclusiones: No hay influencia entre satisfacción laboral y productividad. 71% personas dijeron tienen alto nivel de satisfacción laboral, 29% generalmente se siente satisfecho, por lo tanto, empleados muestran alta satisfacción laboral, pero no existe comunicación asertiva y armonía en diversas áreas.

Valencia (2006) realizó la tesis titulada “*Modelo de cambio organizacional para maximizar los resultados en una empresa del sector público*” en Colombia. La investigación con objeto el desarrollo del modelo de cambio organizacional y así los resultados maximizarlos y alcanzar una calidad. Tesis es una investigación descriptiva. La tesis concluye que hay un cambio organizacional que conlleva la actitud positiva.

Montaña y Torres (2015) realizaron la tesis “*Caracterización de la Cultura Organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de Cambio en las Organizaciones. Caso empresa sector financiero*”. Argentina. Es inductivo-deductiva. Resultados de acuerdo en cuanto a sus elementos: Cultura organizacional puede ser confusa, a la vez es maleable y única. La conclusión fue que se está ante una empresa con cultura alternativa que se relaciona a propensiones de ambiente exterior.

Aldana (2013) en *“Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo”*. Investigación con fin de determinar si hay significativa diferencia en nivel de compromiso organizacional entre los trabajadores. Metodología: Tesis descriptiva – cuantitativa. El estudio se realizó con 70 sujetos. La investigación concluye hay colaboradores que cuentan con compromiso organizacional alto, indistintamente del género de los sujetos.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Cachuan (2015) sobre *“El Talento Humano y su impacto en el crecimiento económico de las empresas de servicios de outsourcing contable financiero en Lima metropolitana, año 2014”*. Investigación para evaluar forma en que es fomentado el talento humano y determinación de como impacta en el desarrollo económico. Es no experimental - transaccional correlacional. Se tuvo 1,796 colaboradores y 64 de ellos tomados como muestra. Concluyó se tiene productividad baja y consecuentemente índice de rentabilidad es menor.

De la Puente (2017) sobre *“Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo”*. La investigación determina la relación entre compromiso organizacional y motivación en la entidad señalada. Tesis descriptivo-transversal. 150 trabajadores como población y muestra 108 colaboradores. Concluye existe débil correlación entre compromiso organizacional y motivación en el personal administrativo.

Pocomucha (2018) en *“Cambio organizacional y compromiso laboral en una empresa para la producción de utensilios del hogar, el Agustino, 2018”*. Buscó determinar qué relación hay entre cambio organizacional y compromiso laboral. Se realizó como no experimental, transversal. Trabajó con 40 seleccionados y se usó un cuestionario. Se llegó a la conclusión que se relacionan cambio organizacional y compromiso laboral, obteniéndose por

Rho de Spearman coeficiente 0,780 lo que demuestra correlación positiva alta.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Compromiso organizacional

Robbins & Judge (2013) el compromiso organizacional como nivel de identificarse el trabajador con su organización y además metas, su anhelo es formar parte de ella, así el trabajador se identifica con políticas de la institución pues su fin es mantenerse en la misma.

Newstrom (2011): compromiso laboral, es como se identifica el trabajador con la organización y su deseo en seguir su participación activa. Como si se tratara de atracción magnética fuerte de algo metálico a otro, significa la medición como el empleado está dispuesto a seguir en la empresa por más tiempo.

Griffin & Moorhead (2010) mencionan: compromiso laboral es identificarse la persona con una organización y su apega a ella. Quien se ve muy comprometido tal vez se ve como real conformante de la empresa.

Coulter, (2009) asevera compromiso laboral se refiere al nivel de filiación empleado - organización, así como fines y aspiraciones, para mantenerse en esta.

A. Dimensiones del compromiso laboral

Newstrom, (2011) aduce hay otras formas que aumenta y disminuye el compromiso de la organización por sus colaboradores, y estos factores son dos a continuación se describe:

a. Factores inhibidores los cuales no ayudan a que los trabajadores tengan diversos compromisos con la organización puesto que estas les afectan negativamente. Los indicadores son:

- Reprensión en exceso.

- Se finge gratitud.
- Se tiene falla en cuanto a seguimiento.
- No hay consistencia, pero si incongruencias.
- El ego sobrepasa y se es abusivo en el trato.

b. Factores estimulantes: se consideran a los que ayudan al colaborador a que se sienta comprometido con su organización y estos positivamente le afectan. Sus indicadores son:

- Se tiene claro tanto reglas como política.
- Se invierte en capacitar a empleados.
- Se respeta y reconoce esfuerzos
- El empleado es autónomo y participativo.
- Los empleados se consideran valorados.

B. Participación en trabajo y compromiso laboral

Griffin & Moorhead (2010) mencionan, participar laboralmente se considera el grado en que el empleado tiene identificación hacia el trabajo, su participación es activa y positiva considerando su desempeño laboral como lo básico en su mérito. Trabajadores con alto nivel en participación laboral se identifica y ocupa un área laboral acorde a lo que realizan.

Es la actitud positiva la cual conlleva a que colaboren en el trabajo positivamente. Se encontró que en niveles altos en que se participa laboralmente se relacionan con ausentismo y tasa en cuanto a renuncia bajo, y hay compromiso con su trabajo que es alto. Participar en trabajo es tener identificación con este, compromiso organizacional es identificarse con su organización. Aunque, compromiso organizacional es actitud en cuanto al trabajo de menor importancia de lo que alguna vez fue. Comúnmente empleados no se mantienen en una compañía todo el tiempo y su relación con su empleador cambia ampliamente. El compromiso del empleado por la organización no puede ser esencial tal como fue antes, investigaciones en cuanto a apoyo organizacional que se percibió, reflejando compromiso por el empleado que tiene la organización se puede tornar beneficioso. Altos niveles

de apoyo organizacional que se percibe incrementan la satisfacción y la rotación menor.

Compromiso del empleado Una nueva definición es involucrarse, tener entusiasmo y satisfacción que se demuestra al trabajo realizado. Empleados altamente comprometidos se apasionan por la labor que realizan, además como un lazo profundo con su empresa; empleados que no tienen compromiso esencialmente asisten al trabajo, y no dan atención ni energía a sus actividades.

Compromiso de empleados es una definición algo nueva, se da grandes debates sobre su utilidad. La literatura revisada arrojó que compromiso del empleado tiene significado ambiguo para investigadores académicos y profesionales.

Estudios actuales despejan incertidumbres sobre dimensiones de compromiso, manifestando, compromiso es diferente de satisfacción laboral y el involucrarse con su labor, tornándose útil al predecir del comportamiento en el trabajo después de observar la actitud laboral tradicional.

Los gerentes pretenden que sus trabajadores se conecten y se muestren con entusiasmo ante sus labores. Esta definición es conocida como compromiso. Empleados sin compromiso “firman la salida” no mostrando más interés. Organizaciones que tienen empleados con compromiso mayor cuentan con índices más altos de retención, lo cual ayuda en costos de capacitación y reclutamiento sean bajos.

El mejor desempeño y más bajos costos, favorecen a que el desempeño financiero sea superior.

Involucramiento con el puesto

También satisfacción con el puesto, existen tres actitudes diferentes, que se relacionan, que son significativos para diversos jefes. El involucrarse con el puesto significa medir cuanto se compenetra el empleado con su trabajo, le brinda energía y tiempo, considerándolo como parte básica.

Empleados involucrados al trabajo tienden a entender la ética del trabajo, mostrar la gran necesidad de crecer y disfrutar al participar cuando se toma decisiones. En raras ocasiones se presentan retardos o absentismo, los colaboradores trabajan jornadas largas y buscan ser excelentes ejecutores.

Compromiso con el puesto de trabajo

Grado que invierte el empleado tanto energía física, cognitiva y emocional en el desempeño de su labor. Organizaciones con éxito tienen alto número de trabajadores con alto grado de compromiso que el promedio de compañías, los grupos con más trabajadores comprometidos demuestran niveles productivos altos, incidente de seguridad y rotación del personal ambos en menor número.

¿Qué aspectos aumentan probabilidad de que personas estén comprometidas con su trabajo? La clave está en que el empleado que tanto piensa tiene sentido de involucrarse con el trabajo, lo que se determina de por particularidades del puesto y acceso a recursos suficientes para una labor eficaz. Muchos críticos declaran un compromiso quizá tenga lado oscuro, lo cual se demuestra en relaciones positivas existentes entre compromiso y conflictos tanto en trabajo y familia. En otras circunstancias sujetos tienen identificaciones con roles laborales. Otras pesquisas de mayor envergadura acerca de la relación del compromiso con resultado negativo ayudan en el aclaramiento.

C. Recompensas y compromiso laboral

Griffin & Moorhead, (2010) menciona hay poca investigación en cuanto a relación entre recompensas y compromiso organizacional.

Compromiso contiene tres condiciones:

- Sentido de identificación con los objetivos.
- Sentimiento participativo en tareas.
- Lealtad con su empresa.

Experiencias en la investigación señalan no tener compromiso minimiza eficacia organizacional.

Hay poca posibilidad si hay compromiso que haya renuncia admitan otros oficios; no incurre esto en costos de alta rotación; también, con empleados comprometidos de gran habilidad demandan menos control, de lo contrario consumiría dinero y tiempo; así el sentirse comprometido es sentir el valor y objetivos individual y organizacional.

Recompensa intrínseca básicas en cuanto a desarrollar compromiso organizacional. Organizaciones que cumplen necesidades del empleado al proporcionar oportunidad de logro y reconocer efectos de importancia en el compromiso; de hecho, el administrador debe desarrollar formas de objetivo individual y organizacional diseñando desafiantes puestos.

D. Efectos de actitud de trabajadores

Griffin & Moorhead, (2010) señala nivel de identificarse el trabajador con su organización y el deseo de participar continuamente. Es la fuerza magnética grande atrayente, indica si el empleado está dispuesto a mantenerse en la organización más adelante.

A menudo muestra lo que cree el trabajador sobre intenciones de trabajar continuamente. Refiere el efecto de actitud del trabajador, si se encuentran insatisfechos en sus puestos de labor y es claro y perseverantes, es importante en entendimiento del impacto de este con comportamientos. En específico, hay interés ver al trabajador si esta insatisfecho (Griffin & Moorhead, 2010) señala compromiso es cuando se ve el nivel del trabajador al identificarse con su organización y quiere participar de forma activa.

Papel esencial de liderazgo. La alta moral se logra cuando los trabajadores llegan a identificar objetivos personales y los de la empresa. El trabajador va a contar con la oportunidad de influir en cuanto a la toma de decisiones que les conciernen y van a tender a estar más satisfechos.

Satisfacción y tecnología en el trabajo. Es la tecnología la que está imponiendo de forma tajante las exigencias en lo que es el trabajo. Así como

ejemplo tenemos, la tecnología para producir exige diferentes operaciones. La dirección distribuye labores con diferentes grados en cuanto a habilidad, según modo de trabajo. Así, tecnología y cambio realizan el trabajo algo llamativo y satisface a trabajadores.

Importancia de la manera de trato al personal. La política escrita no es sola la llevada a practica y esta influye en actitud de colaboradores. Asimismo, reglas de conducta referentes a reclutar, colocar, compensar, disciplinar, y dar seguridad además de otras cuestiones, son importantes en estas actitudes.

Factor personal y formación de actitud. Aquellas peculiaridades propias al formar la actitud diversifican a personas en cuanto a emociones, percepciones y necesidad prioritaria. Muchos son capaces de enfrentar exigencia y poseer relación personal satisfactoria y que duran.

Personal demuestra sentimiento frustrante (quiere hacer y no puede), disonancia cognoscitiva (preparación y experiencia en saber, a pesar que desempeña otra actividad diferente), se ven no interesados, sin motivación, no satisfechos, casi nada creativos y menos con voluntad, quieren enajenarse se desempeñan en forma deficiente y no controlan esta situación prefieren apartarse de la intuición.

El mayor reto de administradores, es el trato con empleados, esperan que sus conductores, jefes o líderes se interesa en actitud y sentimiento, además recibir retroalimentación y diversas atribuciones según necesidad.

E. Compromiso laboral y la participación

Robbins & Coulter (2014) compromiso laboral es grado de identificación del empleado con su organización y los objetivos a mantener fijación hacia ella.

El participar laboralmente es el grado del trabajador de identificación con su trabajo y participa en este de manera activa y discurre su desempeño laboral como algo muy importante. Empleados con nivel alto en participación

laboral se identifica mucho con su trabajo interesándose de forma genuina de acuerdo a su labor realizada.

Gerentes desean que sus empleados se conecten con sus labores, y estén satisfechos y con entusiasmo por su labor. Esto es llamado involucramiento del empleado.

F. Actitud que demuestra un compromiso

Schermerhorn, (2010) sobre compromiso organizacional refiere es lealtad del trabajador por su organización.

La encuesta que Gallup como organización hizo a 55, 000 trabajadores de estados unidos, encontró evidencia que actitud reflejada en el compromiso y organización estaban correlacionadas con mayor utilidad. Actitudes de relevancia son: pensar se tiene oportunidad de efectuar mejor esfuerzo día a día, creer que se cuenta con opiniones, creer que compañeros de labores se comprometen con la eficacia.

Griffin, (2011) aduce compromiso organizacional es la manera reflejada del individuo identificándose con su organización y como se apega esta.

La persona con nivel de compromiso alto se siente parte existente de la organización (“hacemos productos de alta calidad”) no toma en cuenta menores fuentes de insatisfacción con su organización.

En Japón, considera si bien es cierto satisfacción laboral y compromiso organizacional se piensa que están relacionadas (y mayormente hay casos en que es así), en ocasiones la persona está con el trabajo muy satisfecha, pero comprometida en menor grado con el empleador y a veces sucede lo contrario.

Estudios sugieren un compromiso lo fortalece la edad del sujeto, tiempo en la organización, seguridad laboral y participa en tomar decisiones. Empleados comprometidos con la organización cuentan con hábitos muy confiables, proyectan una estancia larga, pues organizaciones hacen crear o promueve compromiso, lineamientos que se dispone.

2.2.2. Satisfacción laboral

Chiavenato (2015) refiere lo gran importante que es la satisfacción laboral en diversas profesiones, en alguna parte donde trabajan no específicamente en cuanto a bienestar deseable del individuo, sino al igual que en calidad y productividad.

Solomon (2013) señala sentimientos positivos del individuo están enfocados a satisfacción laboral, desarrollando labor con gran empeño.

Robbins & Judge (2013) asume que la actitud de empleados se plasma en la satisfacción laboral, que da explicación al sentimiento positivo acerca del puesto de trabajo.

Koontz, Weihrich & Cannice (2012) un grado de satisfacción positiva establecida por el trabajador está manifestada por la satisfacción laboral y realiza las tareas laborales acorde a diversas motivaciones que pueda brindarles la organización.

Griffin (2011) manifiesta actitud en satisfacción laboral es el grado en que la persona esté complacida en su trabajo.

Griffin y Moorhead (2010) menciona la persona se siente recompensada en una satisfacción laboral, realiza de manera satisfecha en su trabajo.

A.- Dimensiones de satisfacción laboral

Gómez (2014) reconoce dimensiones como:

a.- Satisfacción con supervisión y participación en organización

Hace referencia tanto satisfacción como supervisión, relación al superior, asiduidad de la supervisión, justicia ante trato que recibe de la organización, justicia con la formación recibida y la participación. Sus indicadores son los siguientes:

- Frecuencia de la supervisión.
- Justicia con formación recibida.
- Justicia con participación.
- Justicia del trato recibido por empresa.
- La relación con los superiores.

b.-Satisfacción con remuneración y prestaciones

Referencia a la satisfacción con respecto a cumplir convenio laboral, incentivo económico, negociación laboral y salario, promoción y formación.

- Cumplir convenios laborales.
- Estímulos económicos.
- Salario

c.-Satisfacción intrínseca

Es satisfacción con respecto a satisfacción por el trabajo, oportunidad que da el trabajo por realizar lo que gusta o destaca, capacidad en decidir sobre el trabajo y satisfacción con el ambiente.

- Oportunidad que da el trabajo por realizar lo que gusta o se destaca.
- Satisfacción otorgada por el trabajo.

d.-Satisfacción con ambiente

Hace referencia a satisfacción y entorno físico y zona donde se trabaja, higiene y sanidad, temperatura; ventilación y luminiscencia.

- Espacio o entorno donde se trabaja.
- Higiene, limpieza y salubridad.
- Temperatura; ventilación además iluminación.

B.-Medios con que aumentar satisfacción laboral

Chiavenato (2011) enumera:

a. Hace puestos más amenos

Cuantiosas organizaciones tienen cultura de relajación en sus trabajadores. Un ambiente entretenido concibe personas satisfechas de lo que realizan, eliminando rutina.

b. Pago justo, dar prestación y oportunidad para ascender

Como buenos salarios, prestación según necesidad y presupuesto. No discrepar entre lo que se recibe y desea.

c. Adecuar a personas en puestos por interés y habilidad

Por eso se debe aceptar personas que tienen potenciales que desarrollan en sentido de adecuar en puestos certeros.

d. Diseñar áreas desafiantes y satisfactorias

Incluye facultar responsabilidad y proporcionar diversidad, ser autónomo y que se realimente.

C.- Relación entre satisfacción laboral y desempeño

Daft y Marcic (2010), en general, sujetos advierten una forma positiva si su labor coincide con necesidad e interés, condición laboral y recompensa (como pago) satisfacen, compañeros de trabajo son agradables y con sus supervisores la relación es positiva.

Muchos administradores toman la satisfacción laboral como importante, ya que dicen que empleados satisfechos trabajan mejor. De hecho, investigaciones muestra que se vincula satisfacción y desempeño, así lo importante de la satisfacción cambia por cuanto se controla al empleado que hace tarea de rutina puede llegar a los mismos resultados no importando que sienten en su trabajo. No obstante, se encontró a una empresa con vínculo entre satisfacción del cliente y los ingresos.

Organizaciones no quieren perder trabajadores con talentos y muy calificado. Mayormente administradores tienen preocupación por sus trabajadores y quiere este conforme su trabajo, y quieren rodearse de quienes tienen actitud positiva.

D.-Calidad de vida laboral

Bateman & Snell (2009) programa de calidad de vida laboral (QWL), vuelve que el trabajo sea en buen lugar y optimice satisfacción y bienestar de

empleados. Su objetivo del programa QWL es satisfacción de necesidad de los trabajadores. QWL tiene las siguientes categorías:

- Adecuada compensación y también justa.
- Ambiente saludable y seguro.
- Labor que desarrolle la capacidad humana.
- Unas oportunidades para crecer personalmente.
- Ambiente social que no haya prejuicio propiciando identidad personal, movilidad ascendente y sentido de comunidad.
- Respeto a ley: el derecho a privacidad personal.
- Rol en el trabajo sin limitación de tiempo libre y necesidad familiar.
- Acción social responsable de la organización.

Organizaciones drásticamente difieren en cuanto a atender la QWL no necesariamente inculcan a empleados que trabajen más si no cumple con recompensar el desempeño individual. Defensores de QWL, alegan que esta mejora productividad y efectividad.

Productividad es un término aplicado en programas QWL, y refiere es más cantidad de trabajo que da la persona, incluye rotación, ausentismo, accidente, hurtos, deterioros, creatividad, innovación y, calidad de trabajo especialmente.

E.- Satisfacción y productividad

Robbins & Coulter (2010) señala muchos gerentes aducen que trabajadores felices es trabajador productivo. No se sabe si la satisfacción laboral fue desencadenante de la productividad laboral o lo contrario, aunque investigadores en cuanto a administración sostienen que no es así. Pero hay algo de seguridad cuando se dice la correlación satisfacción y productividad es muy fuerte.

F.-Satisfacción laboral y satisfacción del cliente

Robbins & Coulter (2010) se cuestiona ¿satisfacción laboral se relaciona con resultados positivos de clientes? Empleados en contacto directo con clientes, responde que “sí”. Empleados satisfechos hace crecer satisfacción y lealtad de cliente. ¿Por qué? En empresas de servicio, retener y deserción del cliente

estriban de la forma en que empleados atiendan a clientes. Empleados que están satisfechos son más amistosos, contentos y aceptables, cualidad que clientes valoran. Empleados satisfechos no abandonan sus empleos. Así clientes no satisfechos incrementan insatisfacción laboral del trabajador.

G.-Satisfacción laboral y mal comportamiento en el trabajo

Robbins y Coulter (2010) menciona que, si empleados no se encuentran satisfechos en su empleo, responden de cierta forma la cual no se puede predecir. Un empleado quizá renuncie; otro juega en la computadora, en tanto si el gerente quiere vigilar consecuencias que no se aceptan, se tiene que afrontar el problema (no satisfacción laboral) y no tratar de controlar respuestas diferentes de estos empleados.

H.-Actitud relacionada con satisfacción laboral

Robbins & Coulter (2010) aducen actitudes como:

a. Participación en el trabajo

Grado por el cual el trabajador está identificado con su labor, es activo y toma el desempeño laboral como algo de importancia. Empleados con alto nivel de intervención en su labor se identifican ocupando su área de agrado. Esta buena actitud contribuye de mejor forma. Existen altos niveles para participar en el trabajo relacionados con poco ausentismo, renuncia con tasas mínimas y alto compromiso del empleado con su labor.

b. Compromiso organizacional

Grado de identificación del empleado con cierta organización en cuanto a metas y deseos, para poder mantenerse en la misma. Altos niveles que tienen apoyo organizacional conllevan a incrementar la satisfacción laboral y mejora la rotación.

c. Compromiso del empleado

Investigaciones internas evidencian que empleados no alertan a supervisores de movimientos inciertos. Si los empleados no están comprometidos

“firman salida” no interesándose más en otra cosa. Trabajan sin tener energía menos pasión por sus labores.

I.-Fuentes de satisfacción laboral

La satisfacción laboral pende de diferentes ámbitos y su origen varia: estilo de dirección, entorno profesional relacionado con la tarea y responsabilidad que desempeña. Autores identifican:

- a. Intrínseca: relacionadas con experiencias y destrezas, que da oportunidad en que se haga lo que se debe y no lo que le gusta, responsablemente con cierta independencia.
- b. Cantidad de horas de labores y distribución de estas en las labores.
- c. Se da incentivo económico, y no económicos Reconocer el trabajo realizado está en aspectos como: Sociales, y se relaciona con oportunidad de interacción con compañeros y factores diversos difíciles de conocer como reconocimiento recibido de la dirección, popularidad entre compañeros y sentimiento de permanecer en un grupo. Derivada de la empresa, esto es comunicación interna, oportunidad de participación, emitiendo opiniones escuchadas o tomadas en cuenta ante la toma de decisiones.

El elemento inmediato en cuanto a satisfacción laboral demanda de condición externa para realizarlo, comodidad, iluminación, no tener ruidos y tener un lugar agradable. Incluyendo en este aspecto seguridad laboral, evitar accidentes y ergonomía, disminución de fatiga y mejor concentración, bienestar y rendimiento. El ambiente físico también es importante psicológicamente, pues los elementos de oficina tienen valor simbólico y forman parte de lo personal. Trabajadores “hacen suyo el territorio” y “marcan”.

Griffin & Moorhead (2010) menciona es el grado de la persona al sentirse recompensada en satisfacción laboral, esta realiza de forma satisfactoria su labor.

A.-Dimensiones de satisfacción laboral

Gómez (2014) reconoce en las siguientes dimensiones para evaluarla:

a.-Satisfacción con supervisión y participación en organización

Hace referencia a la relación con el superior, satisfacción con supervisión, asiduidad de inspección, ecuanimidad de trato que recibe de la empresa, justicia en formación que recibe y participación con justicia. Sus indicadores son los siguientes:

- Frecuencia de la supervisión.
- Justicia con formación que recibe.
- Justicia con participación.
- Justicia en trato que recibe de la empresa.
- Relación con superiores.

b.-Satisfacción con la remuneración y las prestaciones

Hace referencia a la satisfacción con respecto al cumplir convenio laboral, incentivo económico, negociación laboral y pagos y promoción.

- Cumplimiento de convenios laborales.
- Incentivos económicos.
- Salario

c.-Satisfacción intrínseca

Hace referencia a la satisfacción con respecto a satisfacción dada por el mismo trabajo, la oportunidad que brinda para realizar lo que quiere o en aquello que sobresale, lo que se es capaz de decidir por sí mismo en cuanto al aspecto que da el trabajo y satisfacción con el ambiente.

- Oportunidad ofrecida por el trabajo de realizar lo que gusta o destaca.
- Satisfacciones que otorga el trabajo mismo.

d.-Satisfacción con ambiente

Hace referencia a la satisfacción con respecto al entorno físico y área de trabajo, limpieza, higiene y salud, temperatura; ventilación e iluminación.

- Entorno físico y espacio en el lugar de trabajo.
- La limpieza, higiene y salubridad.
- Temperatura; la ventilación y la iluminación.

B.-Medios que aumenta satisfacción laboral

Chiavenato (2011) menciona:

a. Hacer puestos amenos

Cuantiosas organizaciones poseen cultura de relajación al trabajador. La administración toma en serio la competencia. Un ambiente divertido torna a las personas satisfechas de lo que realizan, eliminando rutina y monotonía.

b. Pagar con justicia, ofrecer prestación y oportunidad para ascender

Esto simboliza salarios buenos, prestación acorde a necesidad y presupuesto. No existencia de discrepancia en lo que personas reciben y aquellos que quieren.

c. Adecuar personas a puestos conforme sean su interés y habilidad

Esto es la necesidad de admisión de personas potenciales con miras al desarrollo y adecuar a estas a puestos exactos.

d. Diseñar puestos desafiantes y satisfactorios

Conlleva a delegación de responsabilidad y proporcionar más variedad, autonomía, significado, realimentación e identidad.

C.-Relación satisfacción laboral - desempeño

Daft & Marcic (2010), refirieron que personas advierten la actitud positiva si su labor coincide con sus necesidades e intereses, condición laboral y recompensa (pago) satisfactoria, agrado entre compañeros y cuentan con relaciones positivas con supervisores.

Gerentes de trabajadores de ahora muchas veces estriban de la satisfacción laboral para acrecentar el entusiasmo y motivación de la organización. Las mismas no quieren que sus colaboradores talentosos y calificados altamente dejen de trabajar para ellos. Asimismo, gran parte de administradores tiene preocupación por sus trabajadores y quiere que se sientan bien laborando, y que todos quisieran rodearse de quienes poseen positivas actitudes.

D.-Calidad de vida laboral

Bateman y Snell (2009) señala: aquellos programas de calidad de la vida laboral (QWL), convierten el lugar de trabajo en algo mejor, así como el bienestar y satisfacción de empleados. Estos programas QWL buscan la satisfacción del empleado. Y tiene las siguientes categorías:

- Compensar justa y adecuadamente.
- Ambiente saludable y seguro.
- Trabajos que desarrollen la capacidad de las personas.
- Unas oportunidades para crecer personalmente y dar seguridad.
- Ambiente social donde no haya prejuicio y se propicie la identidad personal, sentido común y movilidad ascendente.
- Respecto a la ley: Derecho a la privacidad como persona, a divergir y adecuado procedimiento.
- Papel que no limite en el trabajo el tiempo libre propio y necesidad familiar.
- Labor social con responsabilidad de parte de la organización.

Organizaciones drásticamente difieren en cuanto a atender en QWL no necesariamente inspiran a empleados al trabajo más fuerte aquella empresa que directamente no vincula recompensas por individual desempeño. Quienes defienden el QWL, sustentan que hay mejor efectividad y también productividad.

La productividad que se aplica en QWL, es más que cuantía de trabajo que puede dar cada persona, incluyendo rotación, ausencia, suceso, robo, sabotaje, innovación, creatividad, en especial calidad de labor.

E.-Satisfacción y productividad

Robbins y Coulter (2010) señala que gerentes opinaron que un trabajador feliz era además productivo. No fue fácil la determinación en cuanto a satisfacción laboral desencadena productividad laboral o inversamente, ciertos investigadores en administración creyeron que era una convicción generalmente equivocada. Se puede alegar con certeza que la correlación satisfacción y productividad es suficientemente fuerte.

F.-Satisfacción laboral y satisfacción del cliente

Robbins & Coulter (2010) se cuestionan ¿la satisfacción laboral se relaciona con positivos resultados del cliente? Los empleados de línea primaria que tienen contacto con clientes, responden “sí”. Empleados satisfechos acrecientan en el cliente su satisfacción y lealtad. ¿Por qué? En servicios que se ofrece, el retener y pérdida de un cliente depende mayormente en el modo en que el empleado trata al cliente en línea primaria. Empleados que se sienten satisfechos van a tornarse más amigables, receptivos y alegres, esta cualidad es muy apreciado por clientes. Y empleados satisfechos no abandonan su empleo, la probabilidad aumenta en cuanto a clientes sean atendidos con quienes se familiariza y recibir así experimentado servicio. Dichas cualidades

construyen la lealtad y satisfacción del cliente. Esta relación se da a veces, o inverso: mientras hay clientes insatisfechos incrementa la insatisfacción laboral del empleado.

Empleados que tienen contacto directo con clientes refieren que clientes se tornan groseros, tienen falta de consideración o se muestran intransigentes y esto afecta de manera negativa su satisfacción laboral.

G.-Satisfacción laboral y comportamiento malo en el trabajo

Robbins & Coulter (2010) menciona que al haber empleados que no se sienten satisfechos con su empleo, responden de cierta forma. Y no resulta fácil la predicción de su respuesta. Estos pueden renunciar; alguien quizá use horas de trabajo, en jugar en computador, hasta puede generarse un abuso verbal hacia su compañero de labor. Si un gerente controla ciertas consecuencias que no se desea como la insatisfacción laboral, se ataca este problema (insatisfacción laboral) en lugar de querer controlar diversas respuestas del empleado.

H.-Actitud relacionada con satisfacción laboral

Robbins & Coulter (2010) indica hay actitudes que se relacionan con la satisfacción en el trabajo, son:

a. Participación en el trabajo

Significa de identificación del empleado, tiene participación activa y piensa que es importante su desempeño laboral para sí mismo. Empleados con alto nivel de participación son identificados y realizan su modo de trabajo como debe ser. Tienen actitud positiva la cual les ayuda a la contribución a su trabajo de manera positiva.

b. Compromiso organizacional

Es como se identifica el empleado con la organización en lo personal, así como deseos y metas, y mantener su puesto en la organización. Pesquisas indican compromiso organizacional contribuye en la disminución del nivel de ausencia y rotación, ¿Por qué? La respuesta más amplia y permanente para una organización es tener satisfacción al empleo. Pero, compromiso organizacional es la actitud en cuanto al trabajo de importancia como fue alguna vez. Generalmente, empleados no permanecen en solo una compañía además la relación con su empleador tiene considerable cambio. El compromiso del empleado para la organización quizá no sea de importancia como alguna vez lo fue, investigación en cuanto a apoyo organizacional que se percibe, es que se cree que empleados da valor a su contribución y tiene preocupación por bienestar de este, demuestra un compromiso de organización benéfico hacia el empleado.

c. Compromiso del empleado

Investigación al interior evidencia que empleados no alertaron a supervisores de movimientos equivocados. Empleados comprometidos altamente se apasiona y conectan profundamente con su labor. Empleados que no se comprometen “firman su salida” y no tienen más interés. Trabajan, pero sin energía y no tienen ímpetu.

I.-Fuentes de satisfacción laboral

Su origen es variado: el modo de dirección, grupos chicos con comportamiento que anda a manera de microclimas, entorno profesional que se relaciona con la tarea y responsabilidad desempeñada. Asimismo, se conoce el proyecto empresarial y se identifica con este. Muchos autores identificaron fuentes de satisfacción laboral, como:

- a. Intrínsecas: referentes a destreza y experiencia propia, se tiene oportunidad de realizar aquello que gusta o lo que se sabe hacer, con responsabilidad, independencia o autonomía que se disfruta. El seleccionar el personal tiene en cuenta probable adaptación del empleado a su cargo.
- b. Cantidad de horas de trabajo y como se distribuye estas por jornada.
- c. Incentivo económico y retribución, como sueldo y pagos diversos, no económico como estatus social, empleo seguro y posibilidad de formación profesional.
- d. Sociales, deriva de función del contacto social y relaciona con oportunidad de interacción con compañeros y factores diversos muy dificultoso de saber cómo reconocimiento que se recibe de una dirección, entre compañeros hay popularidad y cohesión o permanece a un grupo.
- e. Derivadas de empresa, como interna comunicación, oportunidad de participar, ya sea para dar opinión y de ser escuchado o tenerlos en cuenta para tomar decisiones. Aspectos diversos son de acuerdo a las objetivas características de la empresa por ejemplo el tamaño.

Primero el elemento inmediato en cuanto a satisfacción laboral demanda de condición externa de realizarlo, luminosidad, comodidad, no hay ruido y torna el ambiente muy agradable. Contiene el factor como seguridad laboral, evitar accidente y armonía, fatiga se disminuye y concentración mejore, así como bienestar y rendimiento. Empleados colocan sus símbolos propios, “el territorio o hacen suyo” y “marcan”, aspectos diversos como color y luminosidad, afecta a la emoción.

Muchos expertos en cuanto a fuentes intrínsecas de satisfacción laboral, con mayor dificultad de satisfacerlo. considera tres factores intervinientes en mejorar el rendimiento cuando se realiza tareas: expectativa, motivación y compromiso.

Expectativa generadora de tareas refleja percepción del empleado en cuanto a probable resultado que obtenga según se termine. Dichas expectativas

indican la comprensión de tareas de empleados e impacto de estas tareas en objetivos tanto personal como empresarial.

El motivarse se da si empleados son autónomos. Autonomía va a reforzar interés y responsabilidad personal.

Por implicancia son dos conceptos:

- a. Compromiso frente a la organización. Está referido a lazos acerca de motivación que empleados desarrollan conjuntamente con la organización y sus interrelaciones que existen entre metas y valores del individuo con esta.
- b. Implicancia en el trabajo. Es descrito cómo “ego” de un empleado se instaura con el respectivo rol en la labor, es una situación que se da frecuentemente en directivos y empresarios. Se da si satisface el empleo gran parte de necesidad individual siendo su labor la parte básica de su vida. Diversos aspectos podrían ser origen de satisfacción en el trabajo o lo contrario es fuente de estrés, entonces la misión de recursos humanos o dirección responsable es el análisis de aspectos modificables que contribuyen de forma significativa en la satisfacción laboral.

Factores de no satisfacción se relacionan con el clima laboral o ámbito de trabajo. Refiriéndonos a condición material, seguridad del empleo, política que rige en la empresa, modo de supervisar que se tiene, estatus y relación interpersonal en el trabajo.

Consecuencia que trae la satisfacción laboral. Generalmente, especialistas concuerdan en decir que es el impacto positivo y consecuencia favorecedora de la satisfacción en el trabajo. Evidencias señalan que al aumentar la satisfacción laboral se va a desarrollar actitud positiva hacia la organización (compromiso mayor, ausentismo menor y rotación), y a si mismo (mayor satisfacción en la vida personal). Se tienen hallazgos nuevos de estos aspectos:

- a. Mas compromiso con la organización. Este compromiso organizacional es el aceptar objetivo y valor de una organización como propio y el deseo

fuerte de continuar como miembro de esta, con esfuerzo para lograr el bienestar.

- b. Disminuir el ausentismo y rotación laboral. Se encontró positiva relación entre satisfacción laboral y permanencia en el trabajo.
- c. Menos síntomas de estrés. Acumular el estrés crónico y constante experiencia de no tener satisfacción laboral lleva a individuos al agotamiento.
- d. Satisfacción con la vida. La relación satisfacción laboral - satisfacción con la vida mayormente no son establecidas claramente hasta ahora. Pero, la teoría de compensación señala la persona no satisfecha en cuanto a su trabajo busca recompensar en áreas de su vida diferentes.

2.3 Bases filosóficas

Filosóficamente se relaciona al valor con el compromiso indicando así que en ciertos estudios los cuales se centraron en valores individuales aplicaron así la teoría de valores propuesta por Rokeach (1973), quien la definió como una creencia que duró mucho tiempo por eso su importancia en cuanto al comportamiento del empleado y, comportamiento también del consumidor (Blackwell et al, 2002). Muchos estudios se aplicó bajo el marco que estableció Hofstede (1980) a través del cual cada dimensión varía en sus valores por las personas en función de diferencias que tenga la sociedad en que vive, esto conlleva a diversos resultados significativos y efectos. (Schwartz, 1992) examinó que relación hay entre valores y compromiso. Es por esta teoría que se hicieron empíricas investigaciones en diversos países donde se encontró que aperturar el cambio significaría el valor con más impacto sobre compromiso efectivo, pero manifiestan claramente lo necesario que es el análisis de más valores relacionados al compromiso. Se fundamentó dicha teoría basándose en estudios comparativos en 67 países. Estos autores, consideraron el valor de cada ser lo cual sirve de idea cuando se debe tomar decisión en base a situaciones a través del proceso donde el individuo primero define en interno en qué situación está y la función del valor de sus metas u objetivos que se considera vital, generará un curso de acción según el peso que dé al valor y esto conlleva a tomar decisiones y tener el correspondiente comportamiento. Es de importancia comprender el rol que tienen los

valores, esta teoría indica el enlace del compromiso de la persona. Schwartz (1996) refiere que los valores van a permitir que se establezcan hipótesis con coherencia en cuanto a la relación de éstas con actitudes futuras y comportamiento del individuo. Así Cohen (2009) usando la teoría de valores de Schwartz (1996) hizo el análisis de diversos valores relacionados al compromiso del empleado en banca ubicada en Israel. El autor, entiende cómo el valor individual afecta a la organización y permite la creación del ajuste mayor entre valores del trabajador y aquellos de la empresa.

(Fischer y Smith, 2006) conceptúan valores humanos son objetivos que se desea y trans-situacionales que modifican su importancia y valen como principio que guía la vida del sujeto. (Finegan, 2000). Valores se consideran básicos pues se tienen personas y empresas que laboran. Lo que se presume es que individuos son más felices, satisfechos, motivadas en la medida que sean congruentes sus valores con los de la empresa donde trabajan (Berings, et al, 2004).

Conforme el bien se aprecia, se tiene un valor. Con diferente valor ya que no todos lo consideran despreciable, para otro puede poseer valor enorme, así puede ser sentimental si es regalo de alguien querido. Estos bienes se presentan de variada naturaleza: puede ser morales o físico. En lo físico los bienes que tienen cierto valor mientras otros por lo que representan. Consecución de ciertos bienes da paso se realice acciones que dan lugar a comportamientos y por ende respalda la motivación que es quien da movimiento a la persona. Así empresas persiguen y valoran la elevación del nivel de compromiso del stakeholders. Sin compromiso del empleado se torna difícil conllevar a la empresa al cumplimiento con su estrategia. Tampoco sin compromiso de accionistas. Por otro lado, el compromiso del proveedor que aseguran se suministre la calidad que se requiere. Si se habla del compromiso del cliente a la empresa, también se ve lo importante que es. Sin un compromiso del inversor resulta complicado un proyecto empresarial sostenible.

2.4 Definición de términos básicos

Satisfacción de trabajadores. Grado en el cual el trabajador percibe ser reconocido por su labor y se muestran satisfechos por el lograr sus objetivos y metas en su trabajo, resultado del agradable ambiente y satisfacción por el trabajo.

Autonomía en trabajo. Cuando el trabajador se siente independiente y tiene libertad de elección y decide la forma que le es mejor realizar todas las actividades en su trabajo.

Relación social entre miembros de una organización. Grado en que el trabajador percibe al trabajo conjuntamente con compañeros en amistad y ambiente de confianza y también hay buena comunicación en la realización del trabajo en equipo.

Apoyo entre los compañeros de trabajo. Grado de comunicación, compromiso e integración que existe entre los miembros de la organización. Así como la percepción que tienen los trabajadores de recibir apoyo y ayuda de sus compañeros, lo que favorece el sentimiento de trabajo en equipo.

Consideración de directivos. Grado en que los trabajadores perciben que su superior otorga apoyo a los trabajadores, se dirige y comunica con respeto y amabilidad con sus subordinados y les brinda el trato más humano posible.

Beneficio y recompensa. Medida en que el trabajador nota una organización que quiere hacer retribución del trabajo a través de estímulo y recompensa como aumento de salario, incentivo, vacaciones, bonos y premios que satisfacen al trabajador, además tener reconocimientos porque su trabajo es realizado con calidad.

Motivaciones y esfuerzos. Medida en que trabajadores se les alienta y se les da la condición apropiada para que trabajadores laboren de forma intensa. Dichos aspectos reflejan a un trabajador con responsabilidad de hacer su labor, sintiéndose comprometido y preocupado por hacer actividades de calidad, entonces se esfuerza en el ámbito laboral.

Satisfacción laboral. Grupo de emoción y sentimiento ya sean favorables o no que el empleado tiene a su actividad laboral.

Satisfacción con supervisión y participación en organización. Se refiere a la satisfacción supervisada, relación con superiores, frecuencia de la supervisión,

justicia del trato recibido por la empresa, justicia con la formación recibida y justicia con la participación.

Satisfacción con remuneración y prestaciones. Hace referencia a la satisfacción con respecto a cumplir convenios laborales, incentivos económicos, negociación laborales y salario, y promoción y formación.

Satisfacción intrínseca.

Hace referencia a la satisfacción con respecto a satisfacción que da el trabajo, la oportunidad que da el trabajo de realizar lo que se quiere o destaca, capacidad de decisión los mismos aspectos del trabajo y satisfacción con el entorno.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la facultad de educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

2.5.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre los factores inhibidores y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018

Existe relación significativa entre los factores estimulantes y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Factores Inhibidores	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recriminación excesiva. ➤ Actitud fingida ➤ Inconsistencias, incongruencias ➤ Trato abusivo ➤ Ego inflado
	Factores estimulantes	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitación a los empleados ➤ Participación del empleado ➤ Respeto y reconocimiento ➤ Valorar al empleado
SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción con la supervisión y participación en la organización	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Frecuencia en la supervisión ➤ justicia con la formación recibida. ➤ Justicia con la participación ➤ Justicia del trato recibido por la empresa ➤ La relación con los superiores
	Satisfacción con la remuneración y las prestaciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplimiento de convenios laborales ➤ Incentivos económicos ➤ Salario
	Satisfacción intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca ➤ La satisfacción que da el trabajo por si mismo.
	Satisfacción con el ambiente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entorno físico y espacio en el lugar de trabajo ➤ La limpieza, higiene y salubridad ➤ La temperatura, la ventilación y la iluminación.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Enfoque.

En esta ocasión se utilizó el mixto cualitativo-cuantitativo.

3.1.2 Tipo de estudio

Nuestra investigación se desarrolló dentro de un tipo no experimental, además descriptiva explicativa y transversal.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalaron que aquellos estudios de diseño no experimental son definidos como una investigación realizada donde no se manipula intencionadamente las variables que se estudian. Lo cual significa que son aquellos estudios en los cuales no se varía intencionalmente la variable independiente para ver cómo influye en otras variables.

Transversal se dice por que se recolecta en un momento y tiempo único.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Estuvo conformada por 20 trabajadores administrativos

3.2.2 Muestra

Se trata de pequeña muestra, se ha tomado el total es decir a los 20 trabajadores administrativos

3.3 Técnicas de recolección de datos

Se utilizó la encuesta, y por consiguiente como instrumento se hizo uso del cuestionario.

Según Carrasco (2013) indica que los cuestionarios residen en mostrar a encuestados ciertas hojas que contienen en forma ordenada y coherente diversas de preguntas que se formularon, claramente, precisas y objetivas, las cuales serán resueltas de la misma manera. Utilizándose la escala de Likert (p. 318)

A. Validez del cuestionario

Matriz de análisis de juicio de expertos

CRITERIOS	Total			
	J1	J2	J3	TOTAL
Claridad	5	3	5	13
Objetividad	5	5	4	14
Actualidad	3	5	5	13
Organización	4	4	5	13
Suficiencia	5	5	5	15
Pertinencia	5	5	4	14
Consistencia	5	5	5	15
Coherencia	5	5	5	15
Metodología	4	4	5	13
Aplicación	5	4	5	14
TOTAL DE OPINIÓN	46	45	48	139

Total Máximo= (N° criterios) x (N° de Jueces) x (Puntaje Máximo de Respuesta)

El coeficiente de validez se calcula:

$$\text{Validez} = \frac{139}{10 \times 3 \times 5} = \frac{139}{150} = 0.926 = 93.0\%$$

Concluyendo así que el Coeficiente de Validez del Instrumento es 93.0%, lo que se considera como Bueno.

B. Confiabilidad del cuestionario

Para compromiso Organizacional como variable, el estadístico de confiabilidad que se empleó fue el Alpha de Cronbach, arrojando como valor 0.889, cifra que indica que es confiable dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; al tomarse en cuenta que se trata de instrumentos con gran confiabilidad y a la vez alcanza puntuación igual o mayor a 0.80.

Estadísticos de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	N de elementos
,889	8

Para la variable Satisfacción Laboral, se usa el estadístico de confiabilidad que emplea la investigación es Alpha de Cronbach, que obtuvo 0.886, al que se considera dentro del rango del análisis de confiabilidad se tornan confiables; tomando la idea de que instrumentos con son altos si sus puntuaciones son mayores o iguales a 0.80.

Estadísticos de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	N° de elementos
,886	13

3.4 Técnicas para procesamiento de información

Después del instrumento aplicado se ordenarán mediante cuadros utilizando Excel el que permitirá obtener los gráficos correspondientes se aplicó el sistema de informática SPSS V. 24 con lo cual se contrastó las hipótesis.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados

Tabla 1. *Compromiso Organizacional en la dimensión Factores Inhibidores*

ITEM	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
1. ¿Existe una recriminación excesiva por parte de tu jefe hacia tu persona por algún error que has podido cometer?	0	0	6	30	12	60	2	10	0	0
2. ¿Sientes que algunos trabajadores muestran una actitud fingida?	0	0	3	15	13	65	4	20	0	0
3. ¿Algunos compañeros de trabajo demuestran tener el ego inflado?	1	5	4	20	10	50	3	15	2	10
4. ¿En algunas oportunidades se da abuso de autoridad por parte de sus jefes?	0	0	8	40	10	50	2	10	0	0
Promedio Total	0	1	5	26	11	56	3	14	1	3

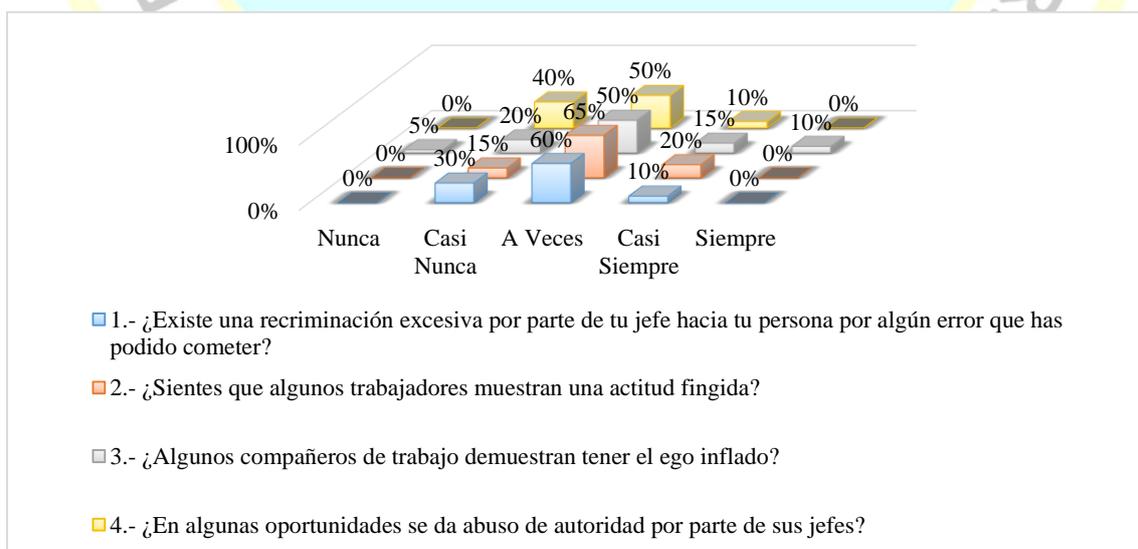


Figura 1. Variable Compromiso Organizacional en la dimensión Factores Inhibidores

La tabla 1 visualiza que 56% del total, consideran que el Compromiso Organizacional en la dimensión Factores Inhibidores consideran A Veces, 26% Casi Nunca, 14% Casi Siempre, 3% Siempre y 1% Nunca.

Tabla 2. *Compromiso Organizacional en dimensión Factores Estimulantes*

ITEM	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
5. La Facultad de Educación se preocupa por capacitar a sus trabajadores	0	0	6	30	14	70	0	0	0	0
6. ¿En la facultad se reconoce el esfuerzo de sus trabajadores por la contribución a la buena gestión?	0	0	2	10	13	65	5	25	0	0
7. ¿Tiene autonomía dentro del cargo que desempeña?	0	0	5	25	15	75	0	0	0	0
8. ¿Se siente valorado como trabajador de la Facultad de Educación?	0	0	1	5	18	90	1	5	0	0
Promedio Total	0	0	4	18	15	75	2	8	0	0

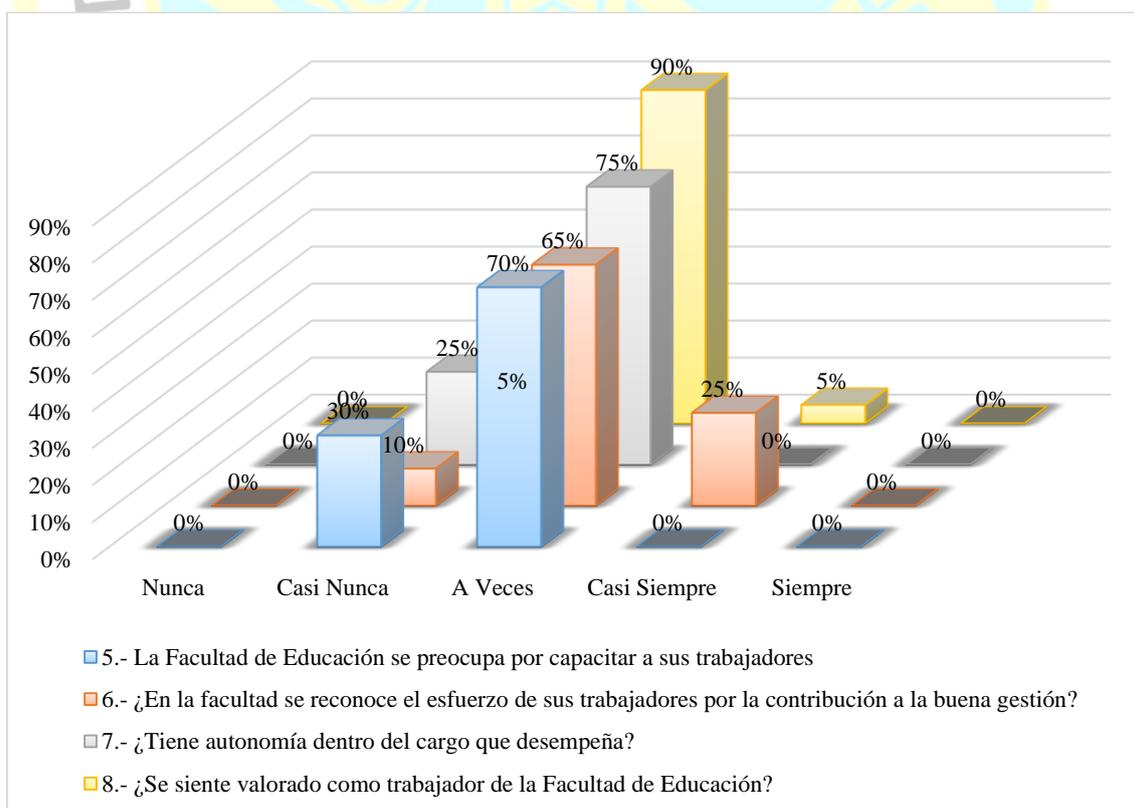


Figura 2. Variable Compromiso Organizacional en la dimensión Factores Estimulantes

Tabla 2 que muestra un 75% quienes consideran que la variable Compromiso Organizacional en la dimensión Factores Estimulantes lo consideran A Veces, 18% Casi Nunca, 8% Casi Siempre, 0% Siempre y 0% Nunca.

Tabla 3. Satisfacción Laboral en dimensión Satisfacción con la Supervisión y Participación en la Organización

ITEM	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
1. ¿Te sientes satisfecho con la frecuencia en la que supervisan tu trabajo?	0	0	0	0	4	20	12	60	4	20
2. ¿Te sientes satisfecho por las funciones que realizas teniendo en cuenta la formación académica que has recibido?	1	5	3	15	10	50	4	20	2	10
3. ¿Te sientes satisfecho con tu participación dentro de la Facultad de Educación?	0	0	0	0	10	50	10	50	0	0
4. ¿En la Facultad de Educación se trata de manera justa a su personal?	0	0	0	0	8	40	10	50	2	10
5. ¿Tienes una buena relación con tus jefes?	0	0	2	10	6	30	10	50	2	10
Promedio Total	0	1	1	5	8	38	9	46	2	10

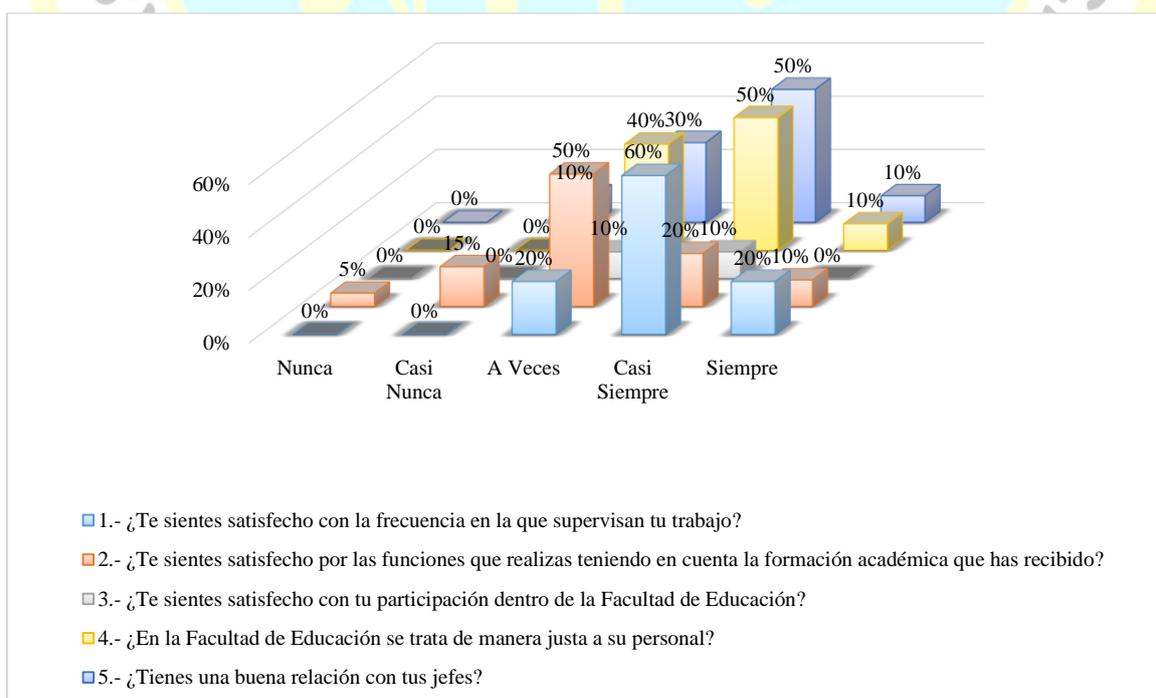


Figura 3. Variable Satisfacción Laboral en la dimensión Satisfacción con la Supervisión y Participación en la Organización

La tabla 3 muestra 46% del total, que consideran que Satisfacción Laboral en dimensión Satisfacción con la Supervisión y Participación en la Organización consideran Casi Siempre, 38% A Veces, 10% Siempre, 5% Casi Nunca y un 1% Nunca.

Tabla 4. Satisfacción Laboral en dimensión Satisfacción con Remuneración y Prestaciones

ITEM	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
6. ¿En la Facultad de Educación permiten que se cumplan los convenios laborales acordados?	0	0	10	50	10	50	0	0	0	0
7. ¿Te sientes satisfecho con los incentivos económicos que recibes por tu trabajo?	2	10	7	35	8	40	2	10	1	5
8. ¿Te sientes satisfecho con el salario que percibes?	0	0	5	25	15	75	0	0	0	0
Promedio Total	1	3	7	37	11	55	1	3	0	2

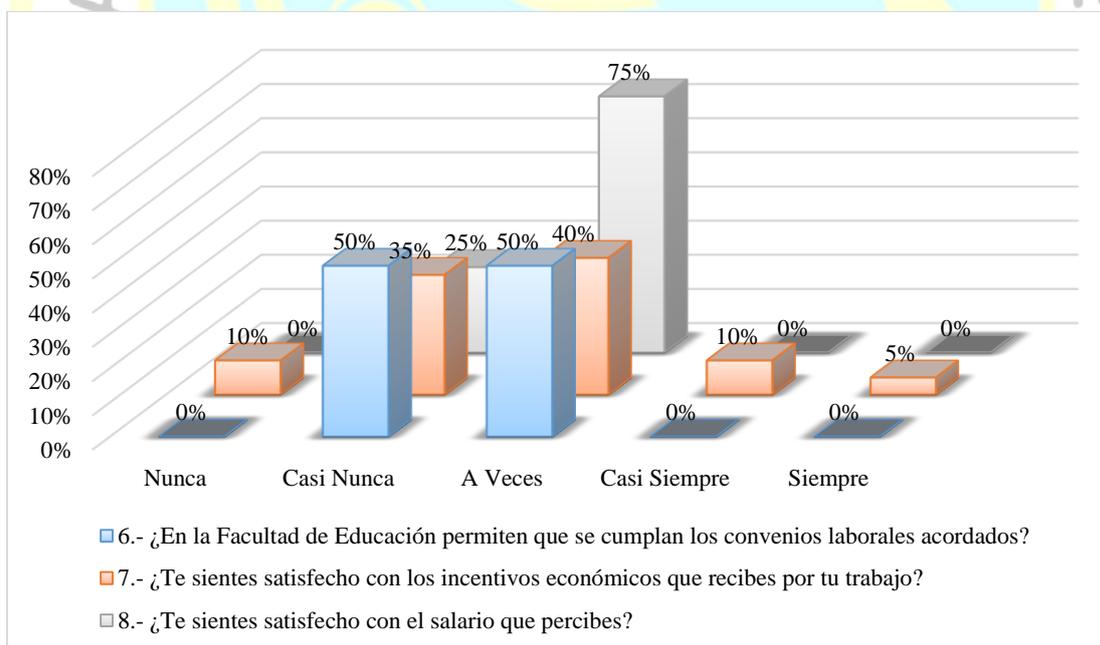


Figura 4. Satisfacción Laboral en la dimensión Satisfacción con Remuneración y Prestaciones

La tabla 4 muestra mayor porcentaje promedio 55% del total, quienes consideran la variable Satisfacción Laboral en la dimensión Satisfacción con Remuneración y Prestaciones lo

consideran A Veces, 37% Casi Nunca, 3% Casi Siempre, 3% Nunca y 2% Siempre.

Tabla 5. Satisfacción Laboral en dimensión Satisfacción Intrínseca

ITEM	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
9. ¿Estas satisfecho con las oportunidades que te ofrece la Facultad de Educación respecto a poder realizar el trabajo que te gusta o en lo que te destacas?	0	0	7	35	13	65	0	0	0	0
10. ¿Te sientes satisfecho por trabajar en la Facultad de Educación de la UNJFSC?	1	5	8	40	10	50	1	5	0	0
Promedio Total	1	3	8	38	12	58	1	3	0	0

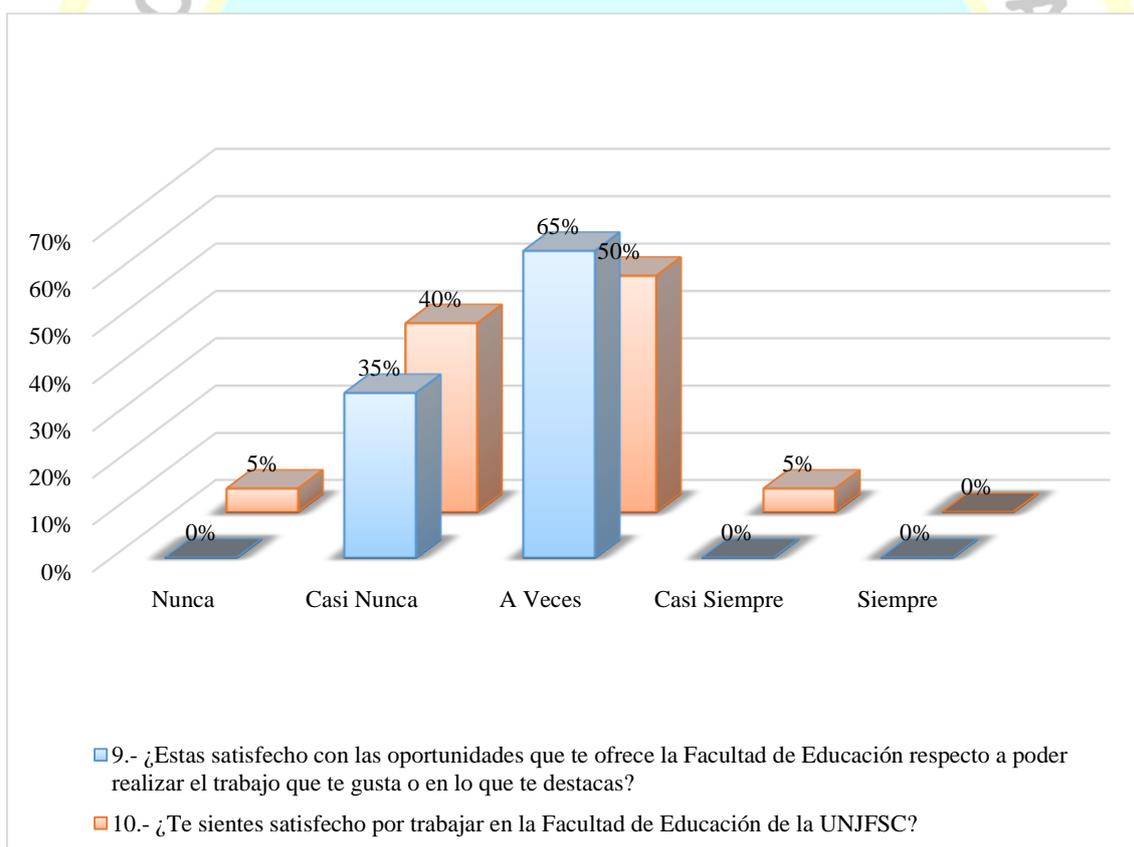


Figura 5. Satisfacción Laboral en dimensión Satisfacción Intrínseca

En la tabla 5, 58% del total consideran la Satisfacción Laboral en dimensión Satisfacción Intrínseca lo consideran A Veces, 38% Casi Nunca, 3% Casi Siempre, 3% Nunca y 0%

Siempre.

Tabla 6. Satisfacción Laboral en dimensión Satisfacción con el Ambiente

ITEM	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
11. Te sientes satisfecho por el entorno físico y el espacio que te brinda la Facultad de Educación?	2	10	7	35	10	50	1	5	0	0
12. ¿Estas satisfecho con la limpieza, higiene y salubridad con la que cuenta la Facultad de Educación?	0	0	5	25	15	75	0	0	0	0
13. ¿Estas satisfecho con la temperatura, la ventilación del espacio que te brinda las Oficinas de la Facultad de Educación?	0	0	6	30	8	40	6	30	0	0
Promedio Total	1	3	6	30	11	55	2	12	0	0

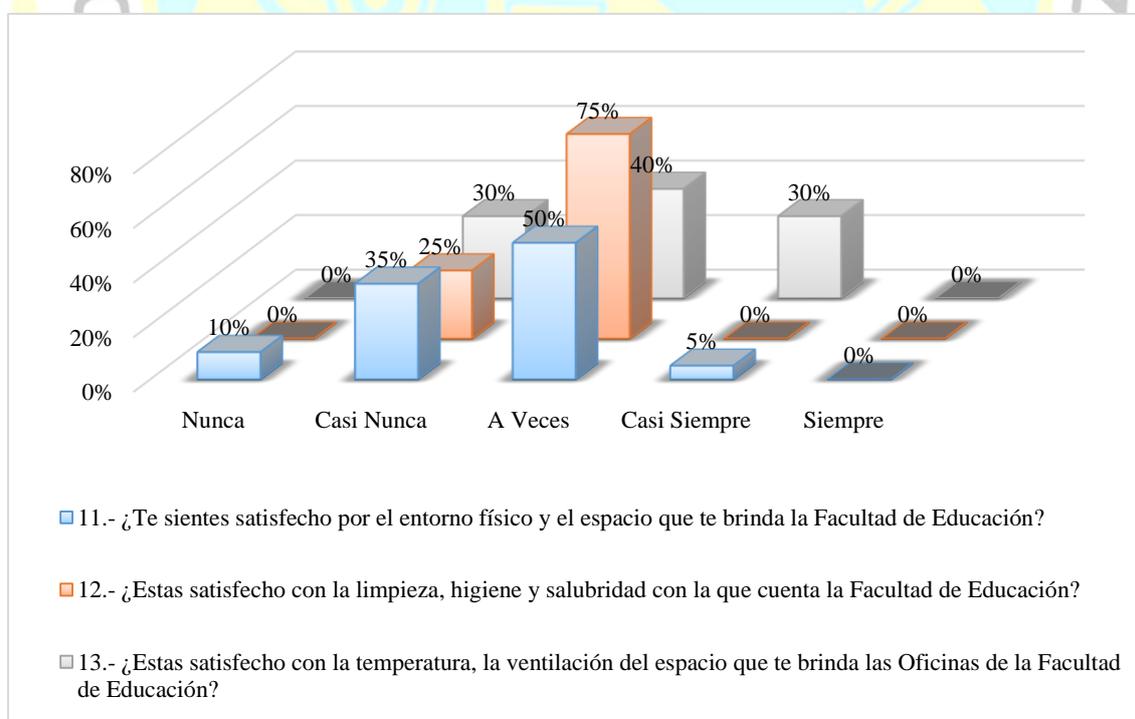


Figura 6. Satisfacción Laboral en dimensión Satisfacción con el Ambiente

En la tabla 6, el mayor porcentaje en promedio 55% del total, consideran Satisfacción Laboral en la dimensión Satisfacción con el Ambiente A Veces, un 30% Casi Nunca, un 12% Casi Siempre, un 3% Nunca y un 0% Siempre.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1. Planteamiento de la primera hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre los factores inhibidores y satisfacción laboral de trabajadores administrativos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018

H₁: Existe relación significativa entre los factores estimulantes y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018

DEMOSTRACION DE HIPOTESIS

Se utilizó el criterio siguiente:

Si significancia asintótica (**p**) > nivel de significancia (**0.05**), se acepta H₀.

Si **p** < **0.05** se acepta H₁.

Aplicando SPSS v24:

Tabla 7. *Correlación de Spearman entre dimensión Factores inhibidores y Satisfacción laboral*

Correlaciones				
			Factores inhibidores	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Factores inhibidores	Coefficiente de correlación	1,000	,730**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	20	20
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,730**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	20	20

** . Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La tabla 7 se aprecia el coeficiente de correlación $r = 0.730$, con $p = 0.000$ ($p < .05$) aceptándose hipótesis alternativa y rechaza hipótesis nula. Esto evidencia estadísticamente que existe relación significativa entre factores inhibidores y satisfacción laboral de trabajadores administrativos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Apreciándose que el coeficiente de correlación $r = 0,730$ es de Correlación positiva alta.

4.2.2. Planteamiento de la segunda hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre los factores estimulantes y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018

H₁: Existe relación significativa entre los factores estimulantes y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018

Según criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta H₀.

Si **p < 0.05** se acepta **H₁**.

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 8. *Correlación de Spearman entre la dimensión Factores estimulantes y la variable satisfacción laboral*

		Correlaciones		
			Factores estimulantes	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Factores estimulantes	Coeficiente de correlación	1,000	,672**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	20	20
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,672**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	20	20

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

Interpretación:

- Tabla 8 indica coeficiente de correlación $r = 0.672$, con $p = 0.000$ ($p < .05$) por tanto, se acepta hipótesis alterna y rechaza hipótesis nula. Por tanto, se evidencia estadísticamente existe relación significativa entre factores estimulantes y satisfacción laboral de trabajadores administrativos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Se aprecia así un coeficiente de correlación $r = 0,672$ de magnitud: Correlación positiva moderada.

4.2.3. Planteamiento de la hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la facultad de educación de la Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018

H₁: Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la facultad de educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018

Según criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > nivel de significancia (**0.05**), se acepta H₀.

Si valor de **p < 0.05** se acepta **H₁**.

Aplicando SPSS v24:

Tabla 9. *Correlación de Spearman entre Compromiso organizacional y Satisfacción laboral*

Correlaciones				
		Compromiso organizacional		Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,745**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	20	20
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	20	20

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

Interpretación:

Demuestra la tabla 9 que hay coeficiente de correlación $r = 0.745$, con $p = 0.000$ ($p < .05$) con lo cual se acepta hipótesis alternativa y rechaza hipótesis nula. Por lo que se evidencia la relación significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral de trabajadores administrativos de la facultad de educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Se puede apreciar que el coeficiente de correlación $r = 0,745$ es de una magnitud: Correlación positiva alta.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Se aprobó la hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre los factores inhibidores y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Educación de la Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, obteniéndose un nivel de significancia menor de 0,000 y una correlación de coeficiente de correlación $r = 0,730$ es de una magnitud: Correlación positiva alta. Corroborando con investigación de Valencia (2006), sobre la actitud positiva y el compromiso de individuos es de necesidad para el cambio organizacional, y es necesario para revitalizar a la organización.

Se aprobó la hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre los factores estimulantes y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, obteniéndose un nivel de significancia menor de 0,000 y una correlación de coeficiente de correlación $r = 0,672$ Correlación positiva moderada. Resultados similares con la investigación de Morales y Villalobos (2012) en la que concluye: compromiso del personal con la institución está en nivel medio.

Se aprobó la hipótesis general Existe relación significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral de la muestra seleccionada, obteniéndose un nivel de significancia (bilateral) menor de 0,000 y correlación de. 0,745 es de una magnitud: Correlación positiva alta. Resultados que son análogos con lo estudiado por Pocomucha (2018) la cual demostró una relación positiva alta existente entre cambio organizacional y compromiso laboral, consiguiendo un coeficiente de 0,780.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Con respecto a primera hipótesis el coeficiente de correlación $r = 0.730$, con $p = 0.000$ ($p < .05$) conduce a aceptar la hipótesis alternativa rechazándose hipótesis nula. Se evidencia estadísticamente que existe relación significativa entre los factores inhibidores y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos seleccionados. Donde se aprecia un coeficiente de correlación $r = 0,730$ de correlación positiva alta.

Con respecto a la hipótesis específica 2 hay un coeficiente de correlación $r = 0.672$, con $p = 0.000$ ($p < .05$) entonces se acepta hipótesis alternativa y rechaza hipótesis nula. Entonces se evidencia estadísticamente una relación significativa existente entre factores estimulantes y satisfacción laboral en la muestra seleccionada. Se observa coeficiente de correlación $r = 0,672$ es de correlación positiva moderada

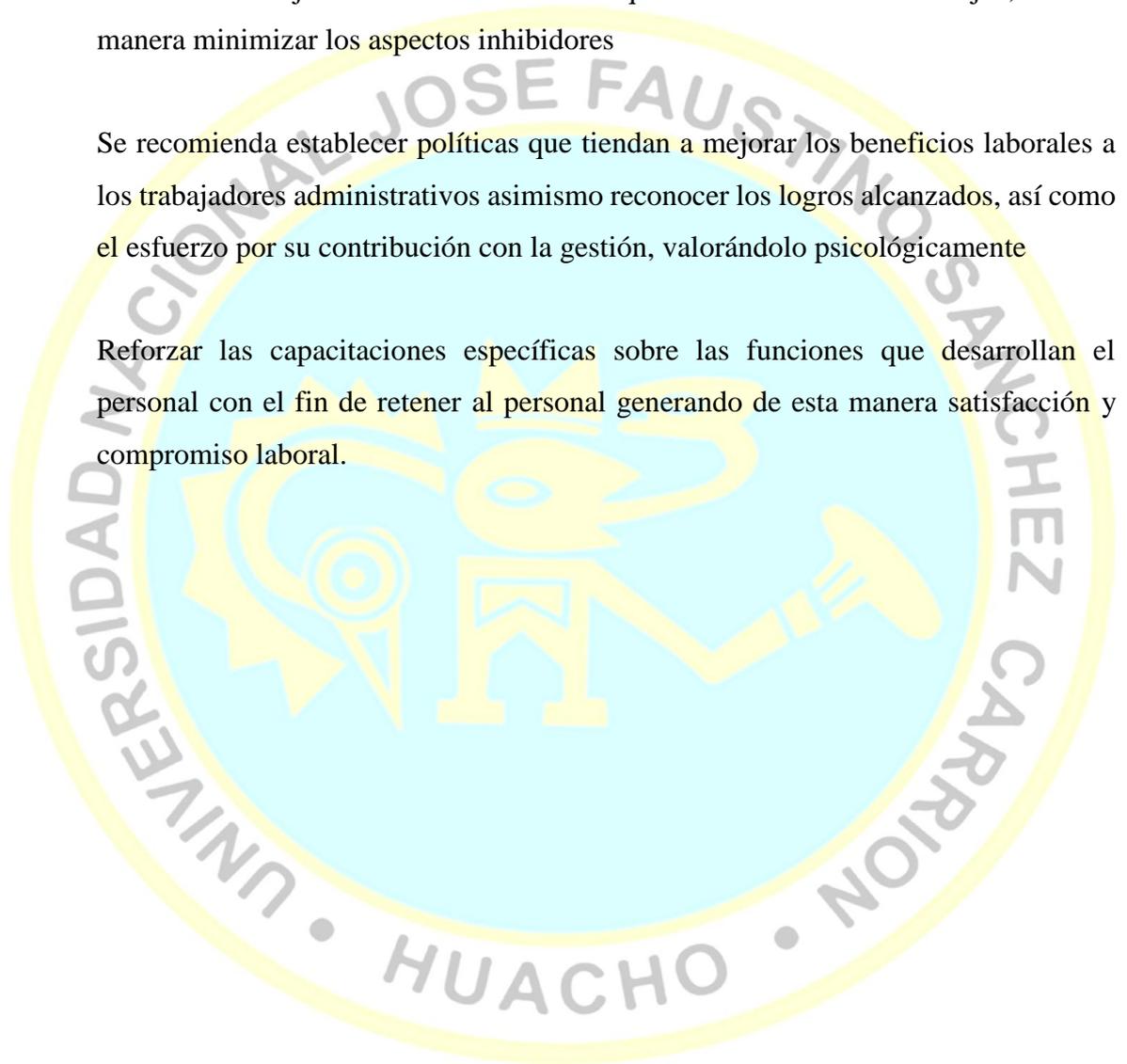
Con respecto a hipótesis general se halló coeficiente de correlación $r = 0.745$, con $p = 0.000$ ($p < .05$) esto conlleva a aceptar la hipótesis alterna y rechazar hipótesis nula. Y se evidencia por estadística que hay relación significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores seleccionados para realizar el estudio. Se aprecia además que el coeficiente de correlación $r = 0,745$ es de Correlación positiva alta.

6.2 Recomendaciones

Se recomienda tener un mejor manejo en cuanto al trato con los trabajadores administrativos, valorando su trabajo, dándoles mayor participación, así como también fortalecer la socialización mediante actividades extralaborales con la finalidad de mejorar los ambientes en el que se desarrollan sus trabajos, de esta manera minimizar los aspectos inhibidores

Se recomienda establecer políticas que tiendan a mejorar los beneficios laborales a los trabajadores administrativos asimismo reconocer los logros alcanzados, así como el esfuerzo por su contribución con la gestión, valorándolo psicológicamente

Reforzar las capacitaciones específicas sobre las funciones que desarrollan el personal con el fin de retener al personal generando de esta manera satisfacción y compromiso laboral.



REFERENCIAS

7.1. Fuentes Bibliográficas

- Bateman, T. & Sneell, S. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. (8ª Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Coulter, R. (2009). *Administración*. (8º Ed.). México: Pearson.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (9ª Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (3ª Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Daft, R. & Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración*. (6ª Ed.). México: Cengage Learning
- Griffin, R. (2011). *Administración*. (10ª Ed.). México: Cengage Learning
- Griffin, R. & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional – Gestión de personas y organizaciones*. (9ª Ed.) México: CENGAGE Learning.
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed.). México: Mc Graw Hill
- Newstron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13ª Ed.) México: Mc Graw – Hill Interamericana
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Administración*. (12º Ed.). México: Thompson.
- Robbins, S. & Junge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15ª Ed.). México: Pearson
- Schermerhorn, L. (2010). *Administración*. (2ª a Ed.). México: Limusa.

7.2. Fuentes electrónicas

Aldana, J. (2013). *Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo*. Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 07 de noviembre de 2017, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>

Cachuan. (2015). *El Talento Humano y su impacto en el crecimiento económico de las empresas de servicios de Outsourcing contable financiero en Lima metropolitana, año 2014*. Universidad San Martín de Porres. Recuperado el 28 de setiembre del 2017 de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1578/1/cachuan_cgj.pdf

De la Puente, L. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. Universidad César Vallejo. Recuperado el 07 de noviembre de 2017, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/298/delapunte_rl.pdf?sequence=

Montaña, A., y Torres, G. (2015). *Caracterización de la Cultura Organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de Cambio en las Organizaciones. Caso empresa sector financiero*. Tesis. Universidad del Rosario. Recuperado el 27 de septiembre de 2017, de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/10104/1020716876-2015.pdf?sequence=5>

Pocomucha, A. (2018). *Cambio organizacional y compromiso laboral en una empresa para la producción de utensilios del hogar, el Agustino, 2018*. Tesis. Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado el 27 de julio de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25962/Pocomucha_VAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valencia, J. (2006). *Modelo de cambio organizacional para maximizar los resultados en una empresa del sector público*. Universidad de Antioquia. Recuperado el 27 de septiembre de 2017, de <http://avalon.cuautitlan2.unam.mx/biblioteca/tesis/25.pdf>





Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre los Factores inhibidores y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre los Factores Estimulantes y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018?</p>	<p>Objetivo General Determinar qué relación existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, 201</p> <p>Objetivos específicos Determinar qué relación existe entre los Factores inhibidores y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018</p> <p>Determinar qué relación existe entre los Factores Estimulantes y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la facultad de educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018</p> <p>Hipótesis específica</p> <p>Existe relación significativa entre los factores inhibidores y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Educación de la Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018</p> <p>Existe relación significativa entre los factores estimulantes y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Educación de la Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018</p>	<p>VI: Compromiso Organización</p> <p>VD: Satisfacción Laboral</p>	<p>Enfoque: La presente investigación tiene un enfoque cualitativo cuantitativo</p> <p>Tipo de Estudio: La presente investigación tiene como tipo de diseño a la investigación no experimental, descriptiva explicativa, transversal. Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalan que las investigaciones de diseño no experimental se definen como las investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio. Esto significa que se trata de estudios donde no se hace variar de forma intencional a las variables independientes para ver su influencia sobre otras variables. Es transversal ya que se recolectarán en un solo momento, en un tiempo único</p> <p>La Población está conformada por 20 trabajadores de la Facultad de Educación UNJFSC La muestra está representada por 20 trabajadores administrativos</p>

Anexo 02.

INSTRUMENTO PARA LA TOMA DE DATOS

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

El presente cuestionario tiene carácter anónimo tiene el propósito de recopilar información para el desarrollo de la tesis **COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD DE EDUCACION DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION**, por lo que solicito su colaboración marcando con un aspa según la alternativa que seleccione.

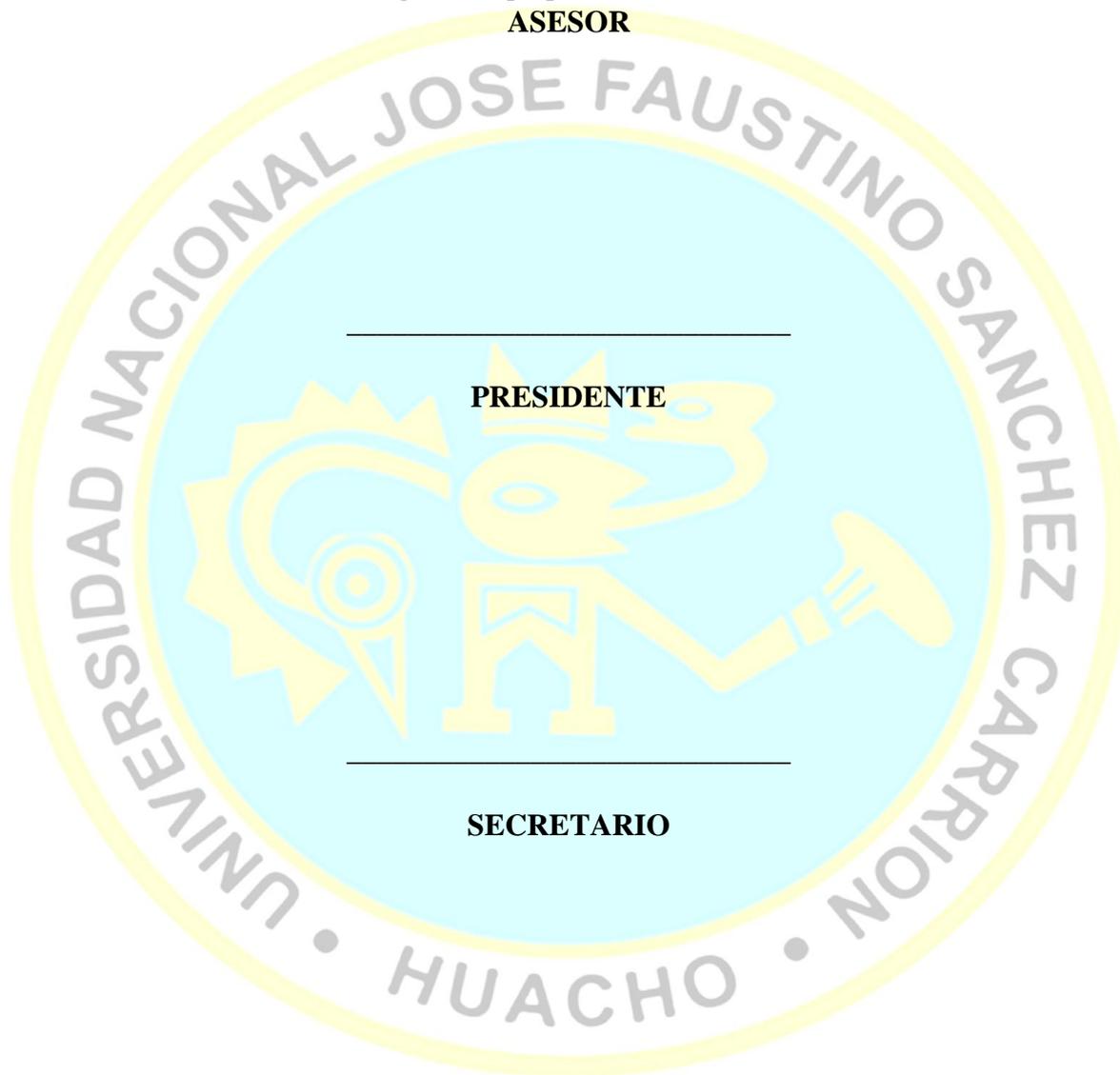
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
DIMENSION: Factores Inhibidores		1	2	3	4	5
01	¿Existe una recriminación excesiva por parte de tu jefe hacia tu persona por algún error que has podido cometer?					
02	¿Sientes que algunos trabajadores muestran una actitud fingida?					
03	¿Algunos compañeros de trabajo demuestran tener el ego inflado?					
04	¿En algunas oportunidades se da abuso de autoridad por parte de sus jefes?					
DIMENSION: Factores estimulantes						
05	La Facultad de Educación se preocupa por capacitar a sus trabajadores					
06	¿En la facultad se reconoce el esfuerzo de sus trabajadores por la contribución a la buena gestión?					
07	¿Tiene autonomía dentro del cargo que desempeña?					
08	¿Se siente valorado como trabajador de la Facultad de Educación?					

VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN					
1. ¿Te sientes satisfecho con la frecuencia en la que supervisan tu trabajo?					
2. ¿Te sientes satisfecho por las funciones que realizas teniendo en cuenta la formación académica que has recibido?					
3. ¿Te sientes satisfecho con tu participación dentro de la Facultad de Educación?					
4. ¿En la Facultad de Educación se trata de manera justa a su personal?					
5. ¿Tienes una buena relación con tus jefes?					
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN Y LAS PRESTACIONES					
6. ¿En la Facultad de Educación permiten que se cumplan los convenios laborales acordados?					
7. ¿Te sientes satisfecho con los incentivos económicos que recibes por tu trabajo?					
8. ¿Te sientes satisfecho con el salario que percibes?					
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN INTRÍNSECA					
9. ¿Estas satisfecho con las oportunidades que te ofrece la Facultad de Educación respecto a poder realizar el trabajo que te gusta o en lo que te destacas?					
10. ¿Te sientes satisfecho por trabajar en la Facultad de Educación de la UNJFSC?					
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE					
11. ¿Te sientes satisfecho por el entorno físico y el espacio que te brinda la Facultad de Educación?					
12. ¿Estas satisfecho con la limpieza, higiene y salubridad con la que cuenta la Facultad de Educación?					
13. ¿Estas satisfecho con la temperatura, la ventilación del espacio que te brinda las Oficinas de la Facultad de Educación?					

Haga clic aquí para escribir texto.

ASESOR



VOCAL