



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Escuela de Posgrado

Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa
C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia Empresarial

Autor

Yoner Percy Rojas Fuentes

Asesora

Dra. Irina Patricia Calvo Rivera


Dra. Irina Patricia Calvo Rivera
Docente Universitaria
CEP 231

Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Escuela de Posgrado

Maestría en Gerencia Empresarial

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES)		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Yoner Percy Rojas Fuentes	74543501	28/09/2026
DATOS DEL ASESOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Irina Patricia Calvo Rivera	03650434	https://orcid.org/0000-0003-3906-1284
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Abrahan Cesar Neri Ayala	15739625	https://orcid.org/0000-0003-2799-3244
Santos Benito Sanchez Garcia	19669483	https://orcid.org/0000-0001-5488-9691
Miguel Fernando Ramos Romero	43437043	https://orcid.org/0000-0002-8531-9576

YONER PERCY ROJAS FUENTES 2026-056960

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA C.H. RETAIL S.A.C.

DGI-POSGRADO 2026

Dirección de Gestión de la Investigación-VRI 2026

DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:old::1:3612785900

Fecha de entrega

17 Jul 2026, 10:21 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

17 Jul 2026, 10:28 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

TESIS_ROJAS_YONER_POSGRADO.pdf

Tamaño del archivo

840.3 KB

72 páginas

13.783 palabras

81.179 caracteres



Página 2 de 77 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: trn:old::1:3612785900

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

19% Fuentes de Internet

11% Publicaciones

15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de Integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

La presente investigación va dedicado a mis queridos padres, quienes han sido participe de este logro ya que sin su ayuda y apoyo considero que esto no hubiera sido posible. Igualmente, dedico mi investigación al resto de mi familia, por su apoyo motivacional y consejos de vida me permitieron no descuidar mi carrera en ningún momento.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por haber guiado mi camino durante estos años de estudio que fueron de lucha constante y dedicación.

De igual manera agradecer a mi alma mater, la UNJFSC y a la escuela de Posgrado por los sólidos conocimientos brindados, que me permite alcanzar un mejor desempeño profesional en mi centro laboral y en mi vida personal.

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
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	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación.....	4
1.5 Delimitaciones de estudio	5
1.5.1 Delimitación espacial.....	5
1.5.2 Delimitación temporal	5
1.5.3 Delimitación social	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6

2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	7
2.2 Bases teóricas	9
2.2.1 Compromiso Organizacional.....	9
2.2.2 Satisfacción laboral.....	14
2.3 Bases filosóficas	19
2.4 Definición de términos básicos	20
2.5 Hipótesis de la investigación	22
2.5.1 Hipótesis general	22
2.5.2 Hipótesis específicas	22
2.6 Operacionalización de las variables	23
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	24
3.1 Diseño metodológico.....	24
3.2 Población y muestra	24
3.2.1 Población.....	24
3.2.2 Muestra.....	25
3.3 Técnicas de recolección de datos	25
3.3.1 Técnicas a emplear.....	25
3.3.2 Descripción del instrumento.....	25
3.3.3 Confiabilidad del instrumento	26
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	27
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	28
4.1 Análisis de resultados	28

4.1.1 Variable 1: Compromiso Organizacional.....	28
4.1.2 Variable 2: Satisfacción laboral.....	32
4.2 Contrastación de Hipótesis	36
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	40
5.1. Discusión de resultados	40
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
6.1. Conclusiones	42
6.2. Recomendaciones.....	43
REFERENCIAS.....	45
7.1 Fuentes documentales.....	45
7.2 Fuentes hemerográficas	49
7.3 Fuentes bibliográficas.....	50
ANEXOS.....	53
Anexo 01: Matriz de consistencia	54
Anexo N.º 2: Encuesta “COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA C.H. RETAIL S.A.C., HUACHO 2023”	55
Anexo N.º 3: Validación por juicios de expertos.....	57

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Confiabilidad de Juicio de Expertos</i>	26
Tabla 2 <i>Validez del cuestionario</i>	26
Tabla 3 <i>Compromiso Organizacional</i>	28
Tabla 4 <i>Compromiso emocional</i>	29
Tabla 5 <i>Compromiso de permanencia</i>	30
Tabla 6 <i>Compromiso normativo</i>	31
Tabla 7 <i>Satisfacción laboral</i>	32
Tabla 8 <i>Ambiente laboral</i>	33
Tabla 9 <i>Beneficios laborales</i>	34
Tabla 10 <i>Crecimiento profesional</i>	35
Tabla 11 <i>Correlación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral</i>	36
Tabla 12 <i>Correlación entre Compromiso emocional y Satisfacción Laboral</i>	37
Tabla 13 <i>Correlación entre Compromiso de permanencia y Satisfacción Laboral</i>	38
Tabla 14 <i>Correlación entre Compromiso normativo y Satisfacción Laboral</i>	39

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Compromiso Organizacional	28
<i>Figura 2.</i> Compromiso emocional	29
<i>Figura 3.</i> Compromiso de permanencia.....	30
<i>Figura 4.</i> Compromiso normativo	31
<i>Figura 5.</i> Satisfacción laboral.....	32
<i>Figura 6.</i> Ambiente laboral	33
<i>Figura 7.</i> Beneficios laborales.....	34
<i>Figura 8.</i> Crecimiento profesional.....	35

RESUMEN

Objetivo: Demostrar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023. **Métodos:** Estudio de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional. Se efectuó un cuestionario a 210 trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C. **Resultados:** El 55% de los trabajadores se encuentra en un nivel Bueno en cuanto al Compromiso Organizacional, eso quiere decir que los trabajadores se sienten comprometidos en alcanzar un buen desempeño en la empresa, el 41% considera que esta en un nivel Regular, lo cual señala que no están muy comprometidos, en tanto un 3% indica que se ubica en un nivel Deficiente, lo cual significa que no están comprometidos con la empresa y solo laboran por un sentido de pertenencia. En cuanto a la variable Satisfacción Laboral, un 26% sostiene que se encuentra en un nivel Bueno, lo cual hace indicar que los trabajadores se sienten satisfechos de laborar en la empresa por el ambiente y los beneficios que percibe, el 56% considera que esta en un nivel Regular, lo cual señala que no están muy satisfechos tal vez porque no se sienten cómodos con el ambiente o los beneficios que se les brinda, en tanto un 18% indica que se ubica en un nivel Deficiente lo cual significa que está totalmente insatisfecho de laborar en la empresa porque los beneficios ofrecidos no logran cumplir con sus expectativas. **Conclusión:** Existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023, luego de que se aplicó la prueba Rho de Spearman se obtuvo como sig. 0,00, con un grado de correlación de 0.517.

Palabras clave: Compromiso organizacional, satisfacción laboral, ambiente laboral.

ABSTRACT

Objective: Objective: To demonstrate the relationship between organizational commitment and job satisfaction among employees of C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023. **Methods:** This was a quantitative study with a non-experimental, correlational design. A questionnaire was administered to 210 employees of the company C.H. Retail S.A.C. **Results:** 55% of workers are at a Good level in terms of Organizational Commitment, which means that the workers feel committed to achieving good performance in the company, 41% consider that they are at a Regular level, which indicates that they are not very committed, while 3% indicate that they are at a Poor level, which means that they are not committed to the company and only work out of a sense of belonging. Regarding the Job Satisfaction variable, 26% maintain that it is at a Good level, which indicates that the workers feel satisfied working at the company due to the environment and the benefits they perceive; 56% consider it to be at a Fair level, which indicates that they are not very satisfied, perhaps because they do not feel comfortable with the environment or the benefits provided; while 18% indicate that it is at a Poor level, which means that they are totally dissatisfied with working at the company because the benefits offered do not meet their expectations. **Conclusion:** A relationship exists between organizational commitment and job satisfaction among employees of C.H. Retail S.A.C. Retail S.A.C., Huacho 2023. After applying Spearman's Rho test, a significance level of 0.00 was obtained, with a correlation coefficient of 0.517.

Keywords: Organizational commitment, job satisfaction, work environment.

INTRODUCCIÓN

Encontrar trabajadores comprometidos para que la empresa pueda cumplir sus metas, es algo que se busca hoy en día a causa de la excesiva competitividad que existe en los mercados empresariales, por ello se tiene que contar con ciertos aspectos como ofrecer un adecuado ambiente de trabajo que le permita a los trabajadores desempeñar sus funciones sin inconvenientes, además de ofrecer incentivos por productividad para que los trabajadores puedan esforzarse en su desempeño laboral, todos estos aspectos permitirán que el trabajador no solo se sienta valorado y comprometido con la organización sino que además podrá sentirse satisfecho por todos los beneficios que percibe (Littlewood & Uribe, 2018).

Por tal motivo, el presente tuvo como objetivo demostrar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023.

La investigación consta de VI capítulos, junto a las referencias y anexos darán sustento valido al estudio.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial, Coronado & Valdivia (2020) mencionan que hoy en día los empleados se sienten cada vez menos comprometidos con el trabajo que realizan en las diferentes empresas donde laboran debido a las falencias que ellos consideran que existe, para que una persona pueda desempeñarse de la manera más idónea dentro del aspecto laboral es necesario que éste se encuentre satisfecho por la labor que realiza, pero esto va a depender de diferentes aspectos como el compromiso que él le pone para realizar dicho trabajo, si solo es por un compromiso obligado debido a que percibe un sueldo o si es un compromiso de afecto hacia la empresa por el aprecio que le tiene por la manera que el percibe que es bien tratado, además de considerar si existe un buen ambiente laboral con los compañeros de trabajo y de cómo es motivado para siempre ponerle ánimos a alcanzar los objetivos de la empresa. En tanto, Velázquez (2021) comenta que, al contar con trabajadores satisfechos, mayor será su rendimiento laboral y no trabajarán por obligación sino por voluntad para alcanzar los objetivos en beneficio de la empresa, además que, al sentirse satisfechos, son más leales para no abandonar a la entidad más adelante cuando se presente otras propuestas laborales. Trabajan fácilmente bajo presión y cooperan en la integración social dentro de la organización para el logro de metas, además que son felices realizando su trabajo, por ende, es obligatorio que cualquier empresa tenga a sus trabajadores satisfechos para poder alcanzar todo lo mencionado anteriormente, muy aparte de que esto genera una mayor rentabilidad a la empresa ya que no será muy necesario despedir al personal y tener que contratar personal nuevo que tardaría en integrarse al grupo de trabajo, así como de mantener el desempeño de un trabajador que ya cuenta con varios años de experiencia dentro de la empresa.

A nivel de Latinoamérica, Juárez (2022) indica que a nivel de toda la región el 80% de la población que labora en las empresas no se sienten comprometidas con ellas, teniendo el factor predominante del estrés laboral lo cual les hace laborar de malos ánimos y sin la satisfacción que deberían tener para poder lograr desempeñarse de la mejor manera para alcanzar una mejor productividad en beneficio de la empresa. Hace hincapié, que es necesario contar con personas líderes en las organizaciones para que pueda motivar a todo el grupo de trabajo y conocer las falencias que ellos presentan para poderlas solucionar.

En tanto a nivel nacional, Mía (2022) menciona que el Perú figura entre los países dentro de la región con un alto índice de trabajadores comprometidos, para ser exactos un 74% de los trabajadores peruanos se sienten comprometidos con la empresa donde laboran, por ello las empresas buscan cada vez más que este porcentaje aumente gracias a que esto significaría mejorar la productividad que se tiene en las empresas, además de contar con un buen ambiente dentro del trabajo, logrando así beneficios tanto económicos como sociales dentro de la organización.

Plaza Autoservicios es una cadena de tiendas de autoservicios, ubicados en todo el norte chico del Perú, ofrece los beneficios del canal moderno en un novedoso y práctico formato, buscando estar cerca de sus clientes, cuenta con 14 puntos de ventas y 2 almacenes. Fue fundada el 26 de julio de 2007 por la Sra. Carmen Herbozo Tena, con la apertura de su primera tienda en la Av. 28 de Julio de la ciudad de Huacho. En la empresa mencionada, existe carencia de satisfacción laboral de los trabajadores, lo cual trae consigo que la satisfacción laboral de los colaboradores se vea afectado, de manera que esto puede llegar a impactar en el ánimo de los trabajadores afectando su desempeño.

Dicho aspecto es fundamental dentro de las empresas, para alcanzar un eficiente desempeño de sus trabajadores trayendo consigo además oportunidades de crecimiento, si no se

entabla podría originar que los trabajadores no brinden su mejor desempeño laboral. En tal sentido, es importante que la satisfacción laboral no se vea reflejado solo por la compensación económica que se brinda, si no que involucre el compromiso del mismo trabajador. En Plaza Autoservicios, el compromiso organizacional se vio deteriorado respecto a meses anteriores, debido a que la relación entre los trabajadores cambió. Asimismo, dentro de la empresa se logró notar que no existe una preocupación por el bienestar de los trabajadores, puesto que no se supervisa el rendimiento que brindan, al igual que sus puestos de trabajo no se encuentran definidas de manera detallada. Todos estos aspectos, hacen que los trabajadores no se encuentren comprometidos con la empresa, creando una barrera para realizar un buen desempeño laboral. Todos los criterios mencionados anteriormente radican de las variables presentadas que son satisfacción laboral y compromiso organizacional, dichas variables al ser analizadas de manera correlacional puede sugerir en que forma logra impactar en el aspecto laboral de los trabajadores de Plaza Autoservicios.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿En qué medida el compromiso emocional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023?

¿Cuál es la relación del compromiso de permanencia en la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023?

¿En qué medida el compromiso normativo se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Demostrar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

Establecer la relación entre el compromiso emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023.

Determinar la relación entre el compromiso de permanencia y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023.

Establecer la relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación práctica

La presente investigación busca dar a conocer la relación que se tiene entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral que tienen los colaboradores de la empresa C.H.

Retail S.A.C, donde se busca dar recomendaciones para mejorar las deficiencias mencionadas anteriormente en la realidad problemática.

Justificación teórica

La investigación presenta una justificación teórica puesto que gracias a las definiciones de los autores como Meyer & Allen así como Herzberg, junto a otros autores servirán como cimiento para poder discutir los resultados de la investigación al final.

Justificación metodológica

La presente investigación presenta una justificación metodológica puesto que se utilizó métodos como el uso del cuestionario para poder extraer datos necesarios para la comprobación de las hipótesis planteadas.

1.5 Delimitaciones de estudio

1.5.1 Delimitación espacial

Comprendió a toda la Región Lima, ya que se cuenta con 14 tiendas distribuidas en toda la región.

1.5.2 Delimitación temporal

La presente investigación se efectuó en el año 2024.

1.5.3 Delimitación social

Abarco a todos los colaboradores de la empresa C.H. Retail S.A.C., de las 14 tiendas.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Primeramente, Serrano (2021) en su tesis “La satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en la planta hotelera del Ecuador (Quito, Guayaquil y Cuenca)”. El **objetivo** del estudio fue conocer la influencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los empleados en la planta hotelera del Ecuador (Quito, Guayaquil y Cuenca). Elaboro un proceso metodológico de enfoque cuantitativo, correlacional. Además, se aplicó una encuesta a 920 empleados. Los **resultados** mencionan la existencia de una influencia significativa de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores en la planta hotelera.

En tanto que, Rodríguez & Raga (2021) en su tesis “La relación entre felicidad, satisfacción laboral y compromiso organizacional docente en una institución educativa de Medellín”. El **objetivo** del estudio fue determinar la relación entre felicidad, satisfacción laboral y compromiso organizacional docente en una institución educativa de Medellín. Elaboro un proceso metodológico de enfoque cuantitativo, cualitativo y nivel correlacional. Además, se aplicó una encuesta a 24 docentes. Los **resultados** mencionan la existencia de una influencia significativa, de nivel medio entre la felicidad percibida y la satisfacción laboral de los docentes, dicha razón se confirma la hipótesis presentada ($r=,466$, $P<,0,5$).

Mientras, Salazar (2018) en su tesis “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana”. El **objetivo** del estudio fue

identificar si la variable de satisfacción laboral tiene relación e influencia sobre la variable de compromiso organizacional, análisis que se ejecutó en el personal del Banco del Instituto Ecuatoriano de seguridad social en el año 2017. Elaboro un proceso metodológico de enfoque cuantitativo, nivel correlacional. Además, se aplicó una encuesta a 290 colaboradores. Los **resultados** mencionan la existencia de una influencia significativa entre la variable de satisfacción laboral y la variable de compromiso organizacional, es decir que el personal Bancario que tiene una buena satisfacción laboral tiende a sentirse comprometido en brindar un buen desempeño para el beneficio de la entidad.

Finalmente, Salazar (2018) en su tesis “Relación del Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua”. El **objetivo** del estudio fue determinar la relación del Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral, en la Empresa de Calzado Mil Boots de la ciudad de Ambato. Elaboro un proceso metodológico de enfoque cuantitativo, nivel correlacional. Además, se aplicó una encuesta a 290 colaboradores. Los **resultados** mencionan la inexistencia de una influencia significativa entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, contradiciendo así estudios similares que cuentan con las mismas variables de estudio.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Inicialmente, Grimaldo (2020) en su tesis “Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral, en un grupo de docentes de una Universidad del sector educativo en Lima”. El **objetivo** del estudio fue determinar la relación que existe entre el Compromiso organizacional y la Satisfacción Laboral en un grupo de colaboradores de una empresa del sector educativo de Lima Metropolitana. Elaboro un proceso metodológico de enfoque cuantitativo, correlacional. Además, se aplicó una encuesta a 118 participantes. Los **resultados** mencionan

la existencia de una influencia positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, teniendo así a la dimensión compromiso afectivo como una correlación fuerte con la variable satisfacción laboral.

Asimismo, Ibarra (2019) en su tesis “Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los Empleados de la empresa de Transportes San Martín de Porres de la Ciudad de Huacho”. El **objetivo** del estudio 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. Elaboro un proceso metodológico de enfoque cuantitativo, explicativo correlacional. Además, se aplicó una encuesta a 124 empleados. Los **resultados** mencionan la existencia de una influencia significativa entre la Satisfacción Laboral y su Compromiso Organizacional de los colaboradores de la empresa San Martín de Porres de la ciudad de Huacho.

En tanto, Quispe (2019) en su tesis “Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral Docente en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018”. El **objetivo** del estudio fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de docentes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018. Elaboro un proceso metodológico de enfoque cuantitativo, correlacional. Además, se aplicó una encuesta a 114 docentes. Los **resultados** mencionan la existencia de una influencia significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Alcanzando un porcentaje elevado de maestros insatisfechos, ocasionado por la falta de una buena aplicación de criterios motivacionales como se plantea en la Teoría de Herzberg.

Finalmente, Guerra (2017) en su tesis “Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los Trabajadores de la VII - Dirección Territorial Policial de Lima

(DIRTEPOL)”. El **objetivo** del estudio fue determinar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores en la VII Dirección Territorial Policial (DIRTEPOL). Elaboro un proceso metodológico no experimental de nivel correlacional. Además, se aplicó una encuesta a 90 trabajadores. Los **resultados** mencionan la existencia de una influencia positiva entre las variables de estudio $p=0.000<0.01$ (correlación significativa), por ende, se confirma la hipótesis planteada, teniendo como conclusión que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el Compromiso organizacional en la DIRTEPOL.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Compromiso Organizacional

2.2.1.1 Definiciones

Rocha & Böhrh (2004), señala al compromiso organizacional como el grado de relación que tiene un trabajador con respecto a la empresa donde labora, lo cual le permitirá esforzarse para lograr las metas trazadas y de poder cubrir sus necesidades como empleador tanto en el aspecto económico como el aspecto psicológico, pero este compromiso se genera luego de permanecer por un tiempo prolongado dentro de la empresa donde el individuo logra cubrir todas las expectativas que tiene de la organización, lo cual hace sentirse bien y en cierta manera le hace tener ese sentido de querer seguir perteneciendo a la empresa por mucho más tiempo y logrando un afecto hacia ello, consiguiendo la empresa dicho compromiso le permitirá centrarse en analizar la productividad de los empleados y ya no en el tema de conflictos.

De similar modo, Chiavenato (2011) “es el afecto que tiene un trabajador con su presente en la empresa lo cual le lleva a seguir perteneciendo a una organización, el de

tener un compromiso con dicha entidad para beneficio de ambas partes, logrando los objetivos” (p. 345). Al contar con colaboradores comprometidos con el logro de las metas que tiene trazada la organización, permitirá conseguir una motivación personal en cada uno de los colaboradores, como ya sabemos una persona motivada permite no solo mejorar el índice de productividad laboral sino que mejora el clima dentro del trabajo, ya que la socialización con sus compañeros será continuo para entre todos alcanzar los objetivos sin la necesidad de que sea por obligación de la empresa sino más bien por un compromiso personal como trabajador.

Finalmente, Meyer & Allen (1991) lo define como el estado psicológico que tiene una persona con respecto a la empresa donde labora, lo cual le permite analizar el deseo de continuar o no con la organización, esto a que antiguamente las personas han estado ligado al aspecto laboral como un símbolo de permanencia de realizar algún trabajo en particular con el objetivo de obtener algo a cambio, que en estos casos es el salario que reciben por dicha acción que realizan, menciona que existen tres tipos de compromiso, lo cual se menciona en las dimensiones.

2.2.1.2 Dimensiones

A. Compromiso emocional

Meyer & Allen (1991), lo denominan como el compromiso de afecto, es aquel sentimiento de apego que logra entablar el trabajador hacia la empresa y esto hace que se sienta cómodo e identificado en toda su plenitud con la empresa, el cual le lleva a ser leal y participativo para alcanzar e incluso superar los objetivos que se tienen trazados. Dichos colaboradores se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa gracias a ese apego emocional que le tienen.

Esto puede deberse a un factor de satisfacción del empleador dentro de la empresa, donde puede complacer las expectativas que él tiene de la empresa y lo cual le es satisfecha gracias tal vez a la cultura organizacional que posee dicha organización, un claro ejemplo son las empresas donde se brinda buenos valores para la integración de los trabajadores donde se fomenta el bienestar del compañerismo para que los compañeros de trabajo puedan conocerse mejor y entablar una amistad que les servirá para poder relacionarse dentro de la empresa, logrando tener buenas amistades dentro de una empresa es parte de sentirse bien al momento de ingresar a laborar ya que vas a poder compartir ideas y experiencias con diferentes personas. (Sánchez, 2021)

Mientras que, Nuñez (2021) menciona que cuando un trabajador se siente comprometido, tiende a tener un sentido de pertenencia a la empresa que le permite sentirse identificado no solo con el aspecto laboral mismo del trabajo sino con la marca de la empresa que le permitirá sentirse orgulloso de poder pertenecer a dicha empresa, que cuenta con todas las medidas optas para desempeñarse laboralmente y donde existe un adecuado clima laboral, donde los trabajadores podrán unir ese valor de fuerza para poder conseguir mayores índices de productividad para alcanzar o superar las expectativas en la entidad.

B. Compromiso de permanencia

Se define como el compromiso que alcanza un colaborador en permanecer en la empresa donde labora para no perder dicho puesto de trabajo, debido a que ya ha transcurrido tiempo y siente la necesidad de que si pierde dicho puesto laboral puede que no encuentre trabajo en otra empresa o si la encuentra no sea de acuerdo a las expectativas

que tiene, por ello es que nace dicho tipo de compromiso hacia la organización. Coronado & Valdivia (2020)

De similar manera, Jiménez (2021) menciona que dicho compromiso nace por la necesidad de la falta de oportunidad que existe dentro del mercado laboral, más aún cuando el trabajador ya tiene una edad adulta y no tan joven como se busca cada vez más en las empresas por un tema de productividad, por ello los trabajadores se sienten en cierta manera obligados a permanecer dentro de la empresa donde trabaja porque puede tal vez no encontrar un trabajo mejor sino más bien puede conseguir un empleo que no cumpla con sus expectativas y esto aparte de demandarle tiempo también le podrá causar insatisfacción.

En tanto, una encuesta realizada por Sánchez (2022) recalca que en la actualidad conseguir empleo es cada vez difícil debido a la alta competencia laboral que se tiene y las bajas ofertas que se presentan, por lo que demoran un buen tiempo conseguir algún tipo de empleo y en muchos casos las personas optan por conseguir un empleo que no esté dirigido a su línea de carrera por el simple hecho de no perder más tiempo tratando de encontrar el trabajo ideal, por tanto la persona al contar con un empleo se siente comprometido por dichos aspectos, porque sabe que estando fuera estaría sin los beneficios que ofrece la empresa y tardarían otro buen tiempo tratando de conseguir empleo.

C. Compromiso normativo

Es una forma de compromiso de lealtad que tiene un colaborador hacia la empresa, por un sentido moral de gratitud hacia la empresa y que está relacionado por los valores de cada persona; es decir, ser leal a la empresa por haber tenido ese factor de poder contratar al trabajador y de tenerlo mucho tiempo trabajando dentro de la organización. (Superrheroes, 2015)

El compromiso normativo y el apoyo organizacional captado por los colaboradores de oficina, guardan una relación considerable debido a que cuando un trabajador se siente valorado y respetado por la empresa, su compromiso con la entidad va a incrementar gracias a dichas acciones recibidas.

Para, Larrea & Böhr (2017) dicho compromiso es una forma de obligación moral que logran optar las personas como forma de compromiso de seguir perteneciendo a la empresa por los valores que han tenido como personas, es una manera de ser agradecidos por la oportunidad que les brinda la organización no solo para desempeñarse en su tareas cotidianas sino también por brindarle beneficios económicos como un salario o bonificaciones, además de darle beneficio sociales ya que lo tendrán en cuenta como parte de la familia empresarial de la organización. Es por ello, que cuando mayor sea el compromiso normativo que perciba el trabajador, mayor será su necesidad de realizar las cosas de buena manera para el beneficio de la entidad a pesar que esto le genere un desgaste al trabajador, como, por ejemplo, esforzar su rendimiento físico para conseguir una mayor productividad o el de socializar con el resto de los compañeros para unir fuerzas y lograr alcanzar las metas de la empresa.

2.2.1.3 Beneficios

Littlewood & Uribe (2018), mencionan que entre los principales beneficios de contar con trabajadores comprometidos, resalta más el aspecto de la lealtad que tendrán los colaboradores con la empresa como símbolo de agradecimiento por tenerlo bajos sus filas de brindarle un puesto de trabajo, también el aspecto de que al tener un mayor compromiso de los trabajadores, ellos se sentirán motivados para poder desempeñarse en sus labores con lo cual podrán alcanzar una buena productividad, finalmente se tendrá un adecuado

clima laboral en la empresa, ya que al contar con trabajadores comprometidos permitirá obtener sus mayores esfuerzos para poder conseguir todas la metas establecidas.

Por lo cual, es obligatorio conseguir que los trabajadores tengan esa preposición de sentirse comprometidos con la organización, no solo por el hecho de tener un contrato de por medio o por el tema económico, sino también por hacer realidad de alcanzar mejores resultados para el beneficio de la empresa y de que igual manera la empresa retribuya todo ese esfuerzo brindado con algunos incentivos como el reconocimiento a su personal para que este se sienta valorado también por la organización por el esfuerzo que realiza. (Claure & Böhr, 2004, p.3)

2.2.2 Satisfacción laboral

2.2.2.1 Definiciones

Inicialmente, Chiavenato (2006), indica que es: “la actitud que tiene una persona en su puesto de trabajo, una percepción positiva que tiene el colaborador tras desempeñarse en sus actividades laborales”. (p.103)

De igual manera Morillo (2006), menciona que la se trata de la percepción que tendrá el trabajador de acuerdo a sus intereses percibidas y estas puedan ser favorables o desfavorables, está sujeto a la percepción que tenga el trabajador acerca de las expectativas satisfechas que tenga una persona dentro del aspecto laboral y esto a factores como las relaciones laborales, la compensación económica que perciba y la cultura organizacional. Contando con colaboradores satisfechos, estos podrán desempeñarse con el mejor de los ánimos no solo logrando una eficiencia sino en muchos casos superando la productividad laboral, ya que se sienten motivados para poder realizando dicho trabajo, logrando así muchos beneficios para la empresa como un mayor índice de trabajadores

comprometidos y motivados por su propia voluntad por alcanzar cosas positivas para la organización.

Finalmente Gamboa (2010), lo define como el sentimiento emocional que muestra una persona con relación a su trabajo, esto puede ser un sentimiento positivo o no dependiendo de varios factores que le sean necesarios cubrir al trabajador para que lo tome como una satisfacción entorno al aspecto laboral, como por ejemplo con el tema psicológico, el tema social y la infraestructura, todos estos indicadores tendrán una repercusión en la percepción del trabajador y le conllevara a sentirse augusto o no, de acuerdo a sus expectativas que él tenga generado acerca de todos los aspectos mencionados anteriormente.

2.2.2.2 Dimensiones

A. Ambiente laboral

Blanch (2003), lo define como todo aquel aspecto que rodea a una persona dentro de su ámbito laboral, donde se incluye a los aspectos físicos como también sociales y de valores que se plasmen en una organización, un trabajador se podrá desenvolver de la mejor manera si cuenta con todos los materiales e implementos que considere necesarios para realizar sus funciones, si percibe un buen clima con sus compañeros de trabajo y jefes superiores, todo ello contribuirá a que el colaborador considere que se tiene un buen ambiente laboral dentro de la empresa.

Por ello, Jacobs & Homburger (1992) mencionan que es necesario que las empresas tengan un buen ambiente laboral a sus trabajadores no solo con el objetivo de que ellos se sientan cómodos para poder realizar sus funciones sino que al contar con un buen ambiente podrán mejorar su productividad laboral, teniendo así beneficios como ahorro de costos en

desperdicios y en los casos de atención al cliente podrán tener ese impacto de buena vibra con lo cual el cliente se sentirá también satisfecho con el ambiente que el percibe dentro de la empresa. (p.156)

Es necesario, de acuerdo a Juan que las empresas busquen la manera de conseguir que sus trabajadores tengan comunicación con sus colegas para que se pueda entablar el aspecto del compañerismo dentro de la empresa, con lo cual los trabajadores podrán sentirse cómodos no solo por el aspecto de sus funciones que realizan porque si no podrá socializar con otros compañeros que en algunos casos ya serán amigos no solo dentro sino también fuera de la empresa, teniendo así ese grado de confianza y motivación que le permitirá poder desempeñarse de buena manera para no perder su puesto de trabajo, de cierta manera para no perder a sus amistades dentro del trabajo ya que con ellos estará de manera constante por las largas horas de trabajo que tienen las personas dentro de una empresa.

B. Beneficios laborales

Henao & Rivera (2022), define a dichos beneficios, como las compensaciones económicas extras que se dan a los empleadores aparte del sueldo que perciben, como es el caso de un beneficio económico por el tiempo que brinda el servicio laboral a la empresa, vacaciones remuneradas que no es más que la ausencia del trabajador por un lapso de 30 días con ausencia del trabajador donde igual percibirá su sueldo sin ir a laborar en dicho periodo, otro incentivo es el aspecto de la asignación familiar, todos estos beneficios se rigen a las normas establecidas en este caso por el gobierno que tienen que ser cumplidas por todas las empresa formales sino reciben una multa en caso no lo cumplan. Con lo cual, se busca reconocer el trabajado que brindan las personas a las empresas.

Del mismo modo, Martínez (2005) menciona que una persona empieza a laborar dentro de una empresa, a cambio de percibir una remuneración económica por las funciones o tareas que realiza, muchas veces esto guarda estrecha relación con factores como el puesto laboral, el grado de instrucción del trabajador o la dificultad misma del puesto, y esto es propio de cada empresa según lo crea conveniente, un trabajador aparte de su salario percibe beneficios como CTS, seguro de salud, vacaciones, entre otros como el aspecto de las utilidades, esto hace referencia a obtener un mínimo porcentaje de las ganancias obtenidas por la empresa durante el año. Si la empresa no cumple con ciertos beneficios económicos señalados anteriormente, el trabajador puede sentirse insatisfecho con la forma de actuar de la empresa y puede bajar su productividad u creando un mal clima con sus compañeros de trabajo.

Mientras que Pursell (2020), menciona que en algunas personas o en este caso trabajadores, los beneficios económicos no son una manera tan necesaria para sentirse satisfecho ya que solo es algo físico, para ellos un valor más importante que aquello son los reconocimientos que se le brinda por hacer bien su trabajo y por el buen desempeño que realiza, dicho reconocimiento para que sea más importante debe hacerse frente a varias personas para que trabajador se sienta más valorado y apreciado, ya que al darle un reconocimiento de manera más sencilla no lo hará sentirse tan orgulloso como si se sucede cuando se hace frente a todo el grupo de trabajo. Esto servirá como guía para que los otros empleados también quieran lograr dicho reconocimiento, por lo tanto, se esforzarán hasta poder conseguirlo.

C. Crecimiento profesional

Peinado (2016), lo define como el proceso de mejora que logra alcanzar un trabajador con respecto a las funciones que realiza, donde adquiere nuevas habilidades y destrezas no solo profesionales sino también humanas o sociales, un claro ejemplo de crecimiento profesional son aquellas personas que realizan prácticas pre profesionales en distintas empresas por el lapso de algunos meses, hasta que logren esa habilidad para realizar esas tareas de manera más sencilla gracias a la experiencia que obtendrán para alcanzar dicho crecimiento profesional.

Esto se debe, según Nuñez (2021) en muchas veces por las capacitaciones que logra implantar las empresas a sus trabajadores para que estos adquieran nuevas habilidades que les permite mejorar su desenvolvimiento en el trabajo, es por ello que en muchas empresas hoy en día se tiene la formación laboral a todas aquellas personas que ingresan por primera vez a trabajar dentro de su organización, con lo cual no solo se muestra las funciones que el trabajador va a desempeñar sino que también muestra los valores de la empresa y la visión que se tiene, así como los objetivos a corto plazo que se espera alcanzar, esto hace a la persona sentirse más comprometida y enfocada para poder desempeñarse de la manera más adecuado dentro de la institución. Muy aparte que la implementación de todos aspectos como la formación laboral y las capacitaciones hacen que otros empleados de diferentes empresas sientan el deseo de querer pertenecer a esta empresa por la buena iniciativa que tienen para el beneficio no solo de ellas sino del trabajador.

Finalmente, Dormoi (2023) menciona que trae grandes beneficios para la organización ya que al contar con trabajadores que tienen un alto crecimiento profesional permitirá de que ellos se sientan satisfechos de poder desempeñar sus funciones debido a que se sentirán estresados por la insatisfacción que provoca al no poder realizar de manera

más óptima sus funciones laborales, además que permite a la empresa al contar con una buena calidad de trabajadores no tener la necesidad de hacer rotaciones para conseguir una mejora, ya que cada colaborador se desempeñara de la mejor manera y de esta manera se podrá superar las metas establecidas por la organización.

2.3 Bases filosóficas

Para que las personas puedan alcanzar todo aquello que se propongan, es necesario que pongan compromiso a todo aquello que realiza para alcanzar dicho propósito. En el ámbito laboral, es necesario contar con el compromiso para poder realizar de buena forma las tareas asignadas y así permanecer en la organización por mucho tiempo, la teoría de compromiso organizacional según lo mencionado por Meyer & Allen (1991) quienes lo definen como el estado psicológico que tienen los trabajadores en relación a la empresa donde pertenece el cual les influye de permanecer o dejar a la empresa, menciona que existe tres tipos de compromiso organizacional los cuales son el compromiso afectivo donde el colaborador tiene un sentimiento de apego a la organización por lo que lleva a no querer abandonarla, el compromiso de continuidad que lo relaciona con los costos que generan si un colaborador deja a la empresa ya que deja de percibir los ingresos que tenía y otros beneficios económicos además de la falta de oportunidad laboral que tendría fuera de ella, por último el compromiso normativo que no es más que el de la lealtad que le tienen las personas a su centro de labores por un motivó moral de obligación de seguir ya que existe un acuerdo de por medio entre ambas partes.

Mientras que para la variable satisfacción laboral donde incide del estado anímico que tendrá una persona dentro de la empresa donde labora lo cual permitirá de realizar sus funciones de la manera más eficaz, la teoría de psicólogo Herzberg (2008) quien menciona que existen dos tipos de factores que inciden en la satisfacción de una persona dentro del trabajo, los cuales son el

factor de higiene que involucra a todo el aspecto del entorno laboral como el salario, el ambiente del trabajo, la seguridad laboral, los factores sociales y otros beneficios que pueda percibir el trabajador; mientras que el otro factor es el motivacional donde menciona que la persona tiene que tener un puesto de acorde a sus habilidades y destrezas que tenga para que pueda desempeñarse de la manera más eficiente, que ese trabajo sea valorado y el trabajador considere que dicho aporte que el brinda sirve a la empresa para poder lograr los objetivos, de ofrecer reconocimientos laborales para que ellos sean conscientes de que su trabajo es respaldado por la organización y es premiado, además de manejar un menor control de responsabilidad para que el trabajador no se sienta presionado de que lo están observando constantemente con lo cual realiza sus funciones de una manera que valla a su ritmo lo cual permite no sentirse estresado.

2.4 Definición de términos básicos

a) Agradecimiento

Es una manera de reconocimiento a las cosas que son brindadas por terceras personas u organizaciones, de la cual te sirvieron para conseguir algo favorable (Wilhelm & Castrillo, 2014, p.44).

b) Apego laboral:

Es el vínculo emocional que se logra entablar hacia algo específico, en este caso el apego laboral es el sentimiento que influye al trabajador de realizar sus funciones de una manera más motivada (Hernández, 2017, p.11).

c) Capacitaciones laborales:

Son el conjunto de entrenamiento o conocimiento que se brinda a los trabajadores para que ellos puedan adquirir nuevas habilidades y se puedan desempeñar de la mejor manera en sus funciones (Superrhheroes, 2015).

d) Competencia laboral:

Son las cualidades que posee un colaborador para que pueda ejercer sus funciones de la manera más óptima cumpliendo los objetivos trazados por la organización (Velázquez, 2021).

e) Comunicación interna:

Es la comunicación que se da dentro de una empresa entre los trabajadores que la integran, y comprende a todos los niveles jerárquicos de la empresa (Cuenca & Verazzi, 2019).

f) Lealtad laboral:

Es el grado de fidelidad que tiene un trabajador hacia la empresa donde labora, donde no solo por el aspecto de compromiso de no abandonar a la empresa sino por el compromiso que le tiene para conseguir los objetivos trazados (Velázquez, 2021).

g) Motivación:

Es un estado anímico que lleva la persona a tener una conducta optimista para poder realizar alguna actividad y conseguir así un mejor rendimiento (Vértice, 2008, p.25).

h) Reconocimientos laborales:

Son estrategias que se utilizan con el propósito de valorar el trabajo realizado por el personal de la empresa, por haber alcanzado algún logro o haber conseguido una meta, estos reconocimientos pueden ser tanto económicos como sociales (Cuenca & Verazzi, 2019).

i) Obligación:

Es el deber tiene una persona hacia otra por reciprocidad a algo recibido, en el caso laboral se genera por el vínculo que uno al trabajador con la empresa, y esto se da a cambio de dinero por tiempo de trabajo (Gamboa, 2010).

2.5 Hipótesis de la investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023.

2.5.2 Hipótesis específicas

El compromiso emocional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023.

El compromiso de permanencia se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023.

El compromiso normativo se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023.

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE 1 COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Meyer & Allen (1991) lo definen como el estado psicológico que tienen los trabajadores en relación a la empresa donde pertenece el cual les influye de continuar o dejar a la organización.	Compromiso emocional	- Afecto a la empresa - Logro de objetivos - Sentido de pertenencia	1-3
		Compromiso de permanencia	- Competencia laboral - Tiempo - Falta de oportunidad	4-6
		Compromiso normativo	- Lealtad laboral - Obligación moral	7-8
		Ambiente laboral	- Clima laboral - Cultura empresarial - Compañerismo	9-11
VARIABLE 2 SATISFACCIÓN LABORAL	Herzberg (2008), lo define como el estado anímico positivo que tendrá una persona dentro de la empresa donde labora, lo cual le permitirá realizar sus funciones de la manera más eficaz y motivada para el logro de los objetivos.	Beneficios laborales	- Reconocimientos - Salario percibido - Incentivos económicos	12-14
		Crecimiento profesional	- Capacitaciones - Productividad laboral	15-16

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Tiene un enfoque cuantitativo, puesto que se recolecto información numérica de diferentes tipos de fuentes como es el uso del cuestionario para luego ser medidos, con el apoyo de la estadística mediante tablas y gráficos (Gómez, 2006, p.59)

El diseño de la investigación fue no experimental transversal, debido a que no se manipuló las variables de estudio y se analizó en un único momento, en este caso se analizó a las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral en un único momento dado. (Hurtado & Toro, 2007, p.103)

La presente investigación tuvo un nivel Correlacional, debido a que se analizó dos variables de estudio para ver si ambas guardaban relación y en qué grado, en este caso la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral (Bernal, 2006, p.113).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Arias (2012), “Conjunto de seres que tienen o comparten características en común, dependiendo del objeto de estudio que se quiere realizar será su delimitación” (p.81). Para el presente estudio, la población estuvo conformada por la totalidad de trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., los cuales sumaron un total de 210 personas.

3.2.2 Muestra

Arias (2012), menciona que se trata de una pequeña extracción que se realiza al total de la población, para que la cantidad disminuya y pueda ser estudiada de una mejor manera. Pero en el presente estudio al contar con una población no muy extensa, no fue necesario aplicar una muestra ya que se quería tener una precisión más clara acerca de la percepción de los encuestados, por lo cual se trabajó con los 210 trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas a emplear

Para recabar información, la presente investigación tuvo como técnica a la encuesta, que es la técnica más utilizada para la extracción de datos y comprobar o rechazar hipótesis planteadas en una investigación (Gómez, 2006).

3.3.2 Descripción del instrumento

En el presente estudio se aplicó el cuestionario a los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., que fue elaborado por el Tesista que abarcaba dos variables de estudio los cuales estuvieron estructurados de la siguiente manera:

- Compromiso Organizacional: Contiene 3 dimensiones con 8 ítems.
- Satisfacción laboral: Contiene 3 dimensiones con 8 ítems.

Los ítems contaron con la siguiente escala de valoración:

1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, y 5= Siempre

3.3.3 Confiabilidad del instrumento

Para el actual estudio se efectuó la confiabilidad mediante el juicio de expertos, donde se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 1

Confiabilidad de Juicio de Expertos

Nombre del juez Experto	Grado	DNI	Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral (Promedio)
Asencio Solís, Melina	Maestra	76383852	0,90
Trujillo Montalvo Julino Alex	Licenciado	72862521	0,80
Quilcate Cueva Luis Enrique	Maestro	71910968	1

Tabla 2

Validez del cuestionario

Valores	Nivel de Validez
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 - 0,59	Confiabilidad baja
0,60 - 0,65	Confiable
0,66 - 0,71	Muy Confiable
0,72 - 0,99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Escala de medición establecida por Herrera (1998).

La investigación resultó aplicable, puesto que la confiabilidad del instrumento mediante el juicio de experto mostró como resultado el valor de 90, lo cual señala una Excelente confiabilidad.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Luego de recopilar todas las respuestas alcanzadas por la técnica de la encuesta, se procedió a trasladar toda la información al programa Excel 2021, para posteriormente ser baremada. Luego, se trasladó al software del Statical Package for the Social Sciences – SPSS versión N° 29, donde se extrajo las tablas y figuras estadísticas donde además se logró contrastar las hipótesis planteadas.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Variable 1: Compromiso Organizacional

Tabla 3

Compromiso Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	116	55,2	55,2	55,2
	Regular	87	41,4	41,4	96,7
	Deficiente	7	3,3	3,3	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

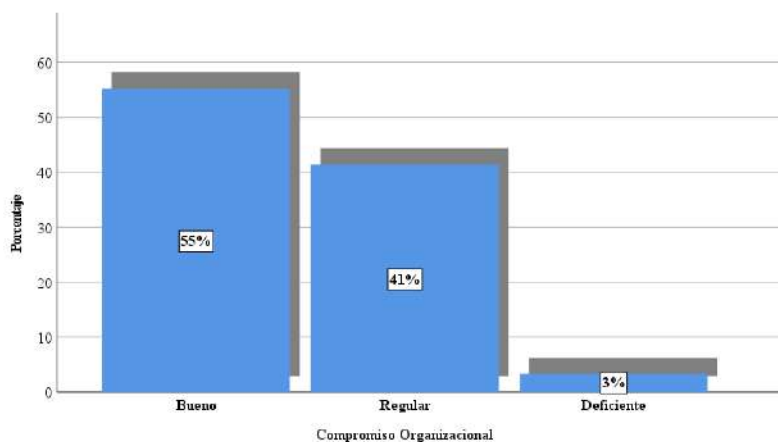


Figura 1. Compromiso Organizacional

Se alcanza visualizar en la figura presentada, acerca del Compromiso Organizacional, de acuerdo a los trabajadores encuestados un 55% sostiene que se encuentra en un nivel Bueno, lo cual hace indicar que los trabajadores se sienten comprometidos en alcanzar un buen desempeño en la empresa, el 41% considera que esta en un nivel Regular, lo cual señala que no están muy

comprometidos, un 3% indica que se ubica en un nivel Deficiente, lo cual significa que no están comprometidos con la empresa y solo laboran por un sentido de pertenencia.

Tabla 4

Compromiso emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	106	50,5	50,5	50,5
	Regular	96	45,7	45,7	96,2
	Deficiente	8	3,8	3,8	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

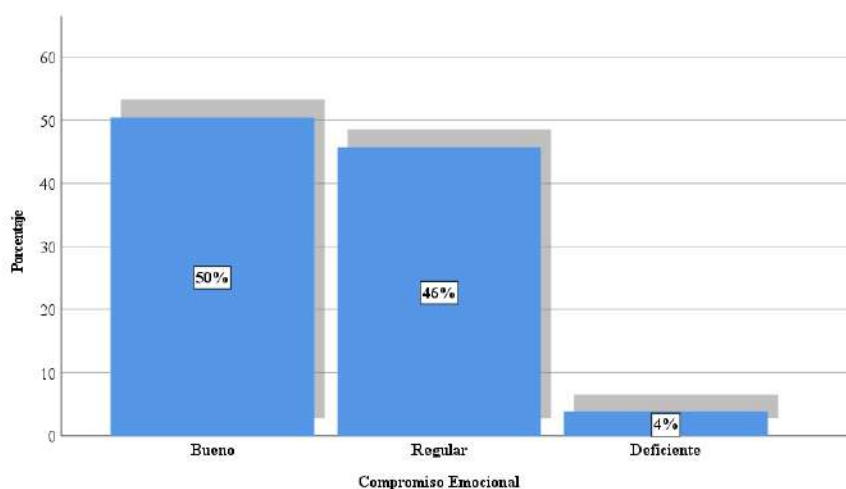


Figura 2. Compromiso emocional

Se alcanza visualizar en la figura presentada, acerca del Compromiso Emocional, de acuerdo a los trabajadores encuestados un 50% sostiene que se encuentra en un nivel Bueno, lo cual hace indicar que los trabajadores se sienten comprometidos emocionalmente con la empresa por el afecto que se tiene, el 46% considera que esta en un nivel Regular, lo cual señala que no están muy comprometidos emocionalmente, un 4% indica que se ubica en un nivel Deficiente, lo cual

significa que no están comprometidos emocionalmente con la empresa y solo laboran por el sueldo que se les brinda.

Tabla 5

Compromiso de permanencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	32	15,2	15,2	15,2
	Regular	158	75,2	75,2	90,5
	Deficiente	20	9,5	9,5	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

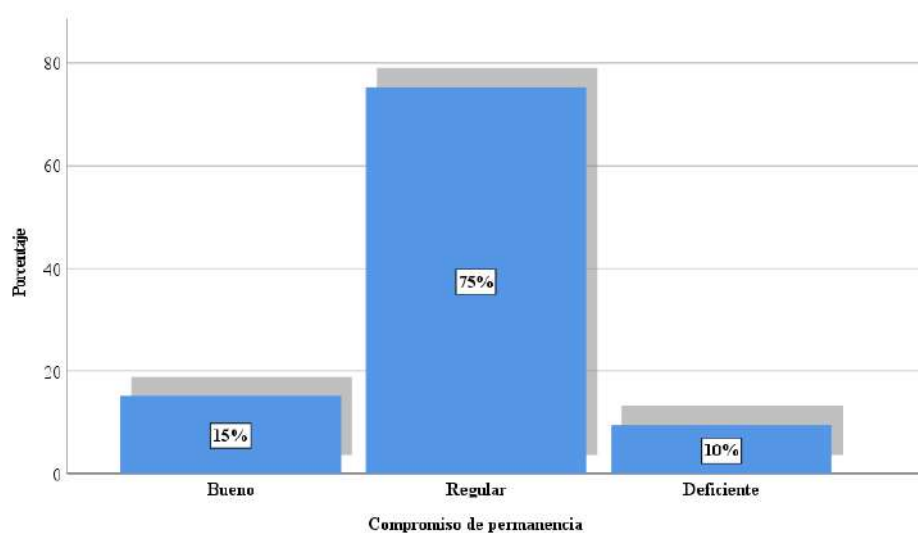


Figura 3. Compromiso de permanencia

Se alcanza visualizar en la figura presentada, acerca del Compromiso de Permanencia de acuerdo a los trabajadores encuestados un 15% sostiene que se encuentra en un nivel Bueno, lo cual hace indicar que los trabajadores se sienten comprometidos por las oportunidades de crecimiento que brinda la empresa, el 75% considera que esta en un nivel Regular, lo cual señala

que no están muy comprometidos debido a la competencia laboral que existe dentro para poder escalar a un mejor puesto, un 10% indica que se ubica en un nivel Deficiente, lo cual significa que no están comprometidos con la empresa porque no perciben que exista algún beneficio a futuro que les pueda favorecer.

Tabla 6

Compromiso normativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	73	34,8	34,8	34,8
	Regular	113	53,8	53,8	88,6
	Deficiente	24	11,4	11,4	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

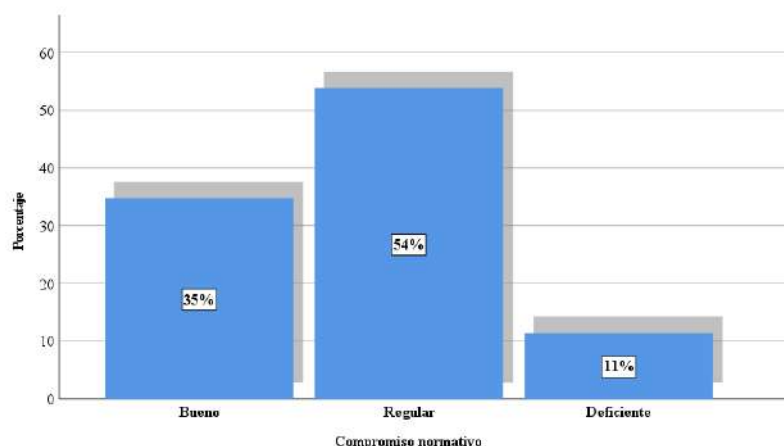


Figura 4. Compromiso normativo

Se alcanza visualizar en la figura presentada, acerca del Compromiso Normativo de acuerdo a los trabajadores encuestados un 35% sostiene que se encuentra en un nivel Bueno, lo cual hace indicar que los trabajadores se sienten comprometidos por la lealtad que le tienen a la empresa, el 54% considera que esta en un nivel Regular, lo cual señala que no están muy comprometidos

o no tienen muy definido su lealtad de querer laborar con la empresa en un futuro, un 11% indica que se ubica en un nivel Deficiente, lo cual significa que solo están comprometidos con la empresa de manera normativa por el contrato que tiene firmado pero que no siente ninguna lealtad hacia ella.

4.1.2 Variable 2: Satisfacción laboral

Tabla 7

Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	55	26,2	26,2	26,2
	Regular	117	55,7	55,7	81,9
	Deficiente	38	18,1	18,1	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

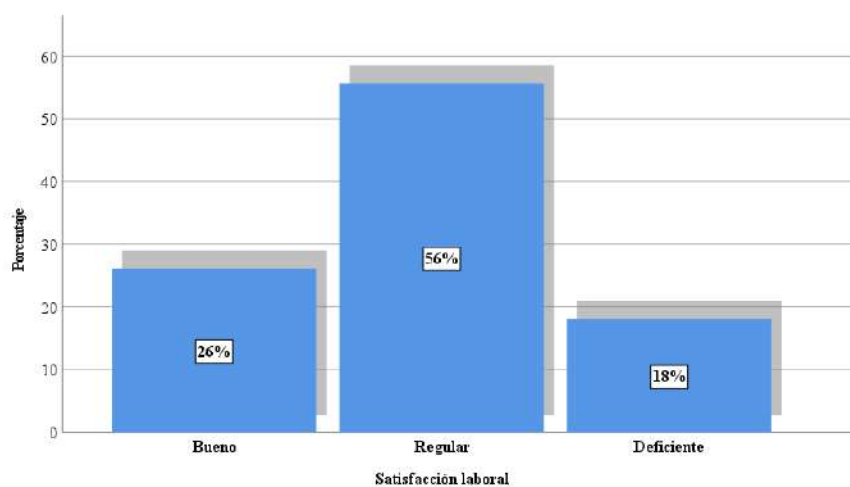


Figura 5. Satisfacción laboral

Se alcanza observar el gráfico, acerca de la Satisfacción Laboral de acuerdo a los trabajadores encuestados un 26% sostiene que se encuentra en un nivel Bueno, lo cual hace indicar que los trabajadores se sienten satisfechos de laborar en la empresa por el ambiente y los beneficios que

percibe, el 56% considera que esta en un nivel Regular, lo cual señala que no están muy satisfechos tal vez porque no se sienten cómodos con el ambiente o los beneficios que se les brinda, un 18% indica que se ubica en un nivel Deficiente, lo cual significa que está totalmente insatisfecho de laborar en la empresa porque los beneficios ofrecidos no logra cumplir con sus expectativas o no le gusta el ambiente laboral.

Tabla 8

Ambiente laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	98	46,7	46,7	46,7
	Regular	102	48,6	48,6	95,2
	Deficiente	10	4,8	4,8	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

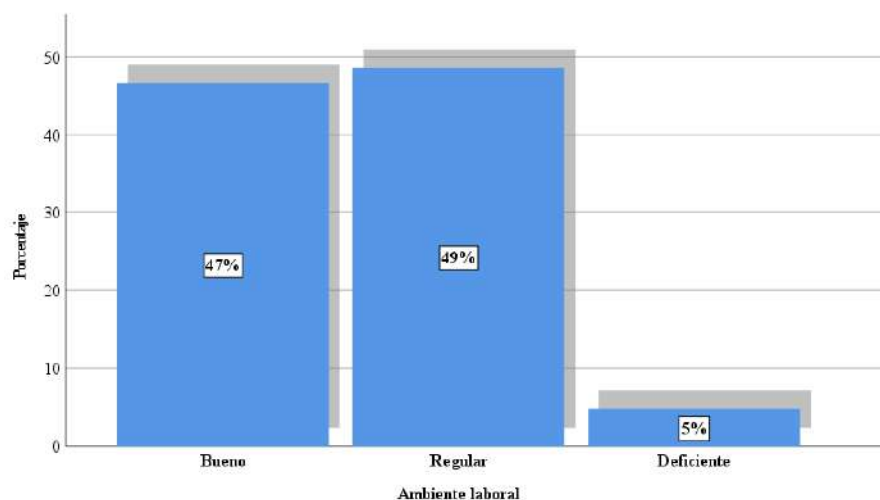


Figura 6. Ambiente laboral

Se alcanza observar el gráfico, acerca del Ambiente Laboral de acuerdo a los trabajadores encuestados un 47% sostiene que se encuentra en un nivel Bueno, lo cual hace indicar que los

trabajadores se sienten satisfechos con el ambiente laboral en la empresa por el buen clima laboral que se tiene, el 49% considera que esta en un nivel Regular, lo cual señala que no están muy satisfechos con el ambiente debido a factores como el clima laboral o la cultura empresarial que se tiene, un 5% indica que se ubica en un nivel Deficiente lo cual significa que está totalmente insatisfecho con el ambiente laboral por el mal clima laboral que percibe o por la ausencia de compañerismo dentro de la empresa.

Tabla 9

Beneficios laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	21	10,0	10,0	10,0
	Regular	142	67,6	67,6	77,6
	Deficiente	47	22,4	22,4	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

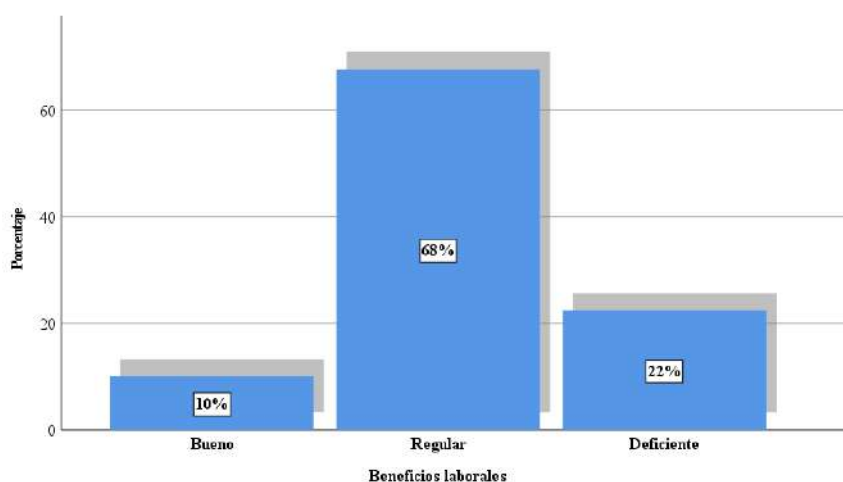


Figura 7. Beneficios laborales

Se alcanza observar el gráfico, acerca de los Beneficios Laborales de acuerdo a los trabajadores encuestados un 10% sostiene que se encuentra en un nivel Bueno, lo cual hace indicar que los

trabajadores se sienten satisfechos con los beneficios laborales que brinda la empresa como el salario o los incentivos que perciben, el 68% considera que esta en un nivel Regular, lo cual señala que no están muy satisfechos con los beneficios laborales que se les brinda donde consideran que pueden ser mejorado como es el caso de los incentivos o el salario que perciben, un 22% indica que se ubica en un nivel Deficiente, lo cual significa que está totalmente insatisfecho con los beneficios laborales que les brinda la empresa como la falta de reconocimiento o los incentivos económicos que no logran percibir por parte de la organización.

Tabla 10

Crecimiento profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	27	12,9	12,9	12,9
	Regular	132	62,9	62,9	75,7
	Deficiente	51	24,3	24,3	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

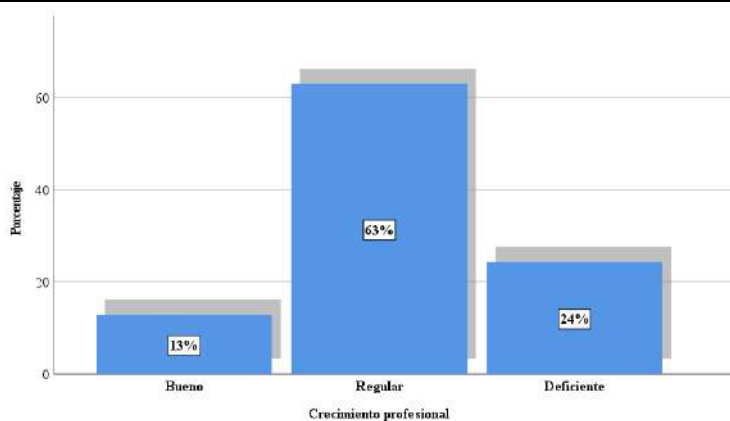


Figura 8. Crecimiento profesional

Se alcanza observar el gráfico, acerca del Crecimiento Profesional de acuerdo a los trabajadores encuestados un 13% sostiene que se encuentra en un nivel Bueno, lo cual hace indicar que los

trabajadores se sienten satisfechos por el crecimiento profesional que brinda la empresa mediante capacitaciones, el 63% considera que esta en un nivel Regular, lo cual señala que no están muy satisfechos por el poco crecimiento profesional que otorga la empresa a los trabajadores que no les permite ser más productivos, un 24% indica que se ubica en un nivel Deficiente, lo cual significa que está totalmente insatisfecho con el crecimiento profesional que otorga la empresa ya que consideran que no se brinda las capacitaciones necesarias que les alcanzar una mejor productividad.

4.2 Contrastación de Hipótesis

Hipótesis General

H_a: Existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023.

H₀: NO existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023.

Tabla 11

Correlación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral

			Compromiso Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,517**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	210	210
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,517**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	210	210

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

Se logró una sig. de 0,000, con lo cual se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde se menciona que existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023. Además, el grado de correlación es de ,517 lo cual expresa una correlación positiva moderada.

Hipótesis Específica 1

H_a: El compromiso emocional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023.

H₀: El compromiso emocional NO se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023.

Tabla 12

Correlación entre Compromiso emocional y Satisfacción Laboral

			Compromiso emocional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Compromiso emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,528**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	210	210
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,528**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	210	210

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

Se logró una sig. de 0,000, con lo cual se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde se menciona que el compromiso emocional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023. Además, el grado de correlación es de ,528 lo cual expresa una correlación positiva moderada.

Hipótesis Específica 2

H_a: El compromiso de permanencia se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023.

H₀: El compromiso de permanencia NO se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023.

Tabla 13

Correlación entre Compromiso de permanencia y Satisfacción Laboral

			Compromiso de permanencia	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Compromiso de permanencia	Coeficiente de correlación	1,000	,657**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	210	210
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	210	210

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

Se logró una sig. de 0,000, con lo cual se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde se menciona que el compromiso de permanencia se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023. Además, el grado de correlación es de ,657 lo cual expresa una correlación positiva alta.

Hipótesis Específica 3

H_a: El compromiso normativo se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023.

H₀: El compromiso normativo NO se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023.

Tabla 14

Correlación entre Compromiso normativo y Satisfacción Laboral

			Compromiso normativo	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Compromiso normativo	Coefficiente de correlación	1,000	,506**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	210	210
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,506**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	210	210

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

Se logró una sig. de 0,000, con lo cual se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde se menciona que el compromiso normativo se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023. Además, el grado de correlación es de ,506 lo cual expresa una correlación positiva moderada.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

Los resultados que fueron obtenidos en el capítulo anterior, se comparan con antecedentes de las investigaciones tanto nacionales como internacionales:

- Respecto a la hipótesis general planteada, luego de obtener una sig. de 0,000 se logró comprobar que existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023. Este hallazgo coincide con lo mencionado por Grimaldo (2020) quien en su estudio obtuvo como resultado la existencia de una influencia positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, teniendo así a la dimensión compromiso afectivo como una correlación fuerte con la variable satisfacción laboral.
- En tanto referente a la hipótesis específica N. ° 1 planteada, luego de obtener una sig. de 0,000 se logró comprobar que el compromiso emocional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023. Este hallazgo coincide con lo mencionado por Rodríguez & Raga (2021) quienes en su estudio obtuvieron como resultado la existencia de una influencia significativa, de nivel medio entre la felicidad percibida y la satisfacción laboral de los docentes, dicha razón se confirma la hipótesis presentada ($r = 0,466$, $P < 0,05$).
- De similar modo en la hipótesis específica N. ° 2 planteada, luego de obtener una sig. de 0,000 se logró comprobar que el compromiso de permanencia se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023. Este hallazgo coincide con lo mencionado por Ibarra (2019) quien en su estudio obtuvo como resultado la existencia

de una influencia significativa entre la Satisfacción Laboral y su Compromiso Organizacional de los colaboradores de la empresa San Martin de Porres de la ciudad de Huacho.

- Finalmente, en la hipótesis específica N. ° 3 planteada, luego de obtener una sig. de 0,000 se logró comprobar que el compromiso normativo se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023. Este hallazgo coincide con lo mencionado por Serrano (2021) quien en su estudio obtuvo como resultado la existencia de una influencia significativa de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores en la planta hotelera.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023, luego de que se aplicó la prueba Rho de Spearman se obtuvo como sig. 0,00, con un grado de correlación de 0.517 lo cual expresa una correlación positiva moderada. Esto hace indicar, que los trabajadores están comprometidos con la empresa cuando se encuentran satisfechos, esto puede deberse a diferentes factores como el buen ambiente laboral que existe en la empresa, los beneficios laborales que ofrece la empresa o el crecimiento profesional que otorga mediante capacitaciones lo cual permite que adquieran nuevos conocimientos para alcanzar una mejor productividad.
- El compromiso emocional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023, luego de que se aplicó la prueba Rho de Spearman se obtuvo como sig. 0,00, con un grado de correlación de 0.528 lo cual expresa una correlación positiva moderada. Esto hace indicar, que los trabajadores están comprometidos de manera emocional con la empresa cuando se encuentran satisfechos, esto si logran alcanzar un afecto hacia la empresa que les permite amar no solo su trabajo sino también a la organización, si se comprometen con el logro de los objetivos lo cual es beneficio para el bienestar colectivo y de la empresa.
- El compromiso de permanencia se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023, luego de que se aplicó la prueba Rho de Spearman se obtuvo como sig. 0,00, con un grado de correlación de 0.657 lo cual expresa una

correlación positiva alta. Esto hace indicar, que los trabajadores están comprometidos gracias a la permanencia que les ofrece la empresa y que por ello se encuentran satisfechos, esto debido a que conocen que dentro del mercado laboral existe una fuerte competencia para encontrar trabajo, donde además esto le demandaría tiempo y falta de oportunidad en caso no logren pertenecer a una empresa que cumpla con sus expectativas como trabajador.

- El compromiso normativo se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023, luego de que se aplicó la prueba Rho de Spearman se obtuvo como sig. 0,00, con un grado de correlación de 0.506 lo cual expresa una correlación positiva moderada. Esto hace indicar, que los trabajadores están comprometidos de manera normativa con la empresa y que por ello se encuentran satisfechos, esto producto de la lealtad que han adquirido hacia la empresa por los beneficios que esto les brinda o por la comodidad que siente, además que consideran una obligación moral de sentirse comprometidos debido a que la empresa les ofrece un adecuado ambiente laboral, así como diferentes beneficios.

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda al gerente de recursos humanos de la empresa C.H. Retail S.A.C., establecer planes de crecimiento profesional para los trabajadores, además de otros beneficios laborales como reconocimientos o incentivos para alcanzar una eficiente satisfacción laboral.
- Se recomienda al gerente de recursos humanos de la empresa C.H. Retail S.A.C., plantear estrategias para comprometer a los trabajadores con el logro de los objetivos trazados en la empresa, para ello se debe contar con un adecuado ambiente laboral para que esto sea posible.
- Se recomienda al gerente de recursos humanos de la empresa C.H. Retail S.A.C., crear valores de identidad laboral para que los trabajadores se sientan identificados con la empresa y con ello valore su puesto laboral dentro de la entidad.

- Se recomienda al gerente de recursos humanos de la empresa C.H. Retail S.A.C., fomentar la imagen laboral para atraer nuevos talentos a la organización, además que esto permitirá ser posicionada como una de las principales empresas que las personas quisieran laborar.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Alvira, F. (2011). La encuesta: una perspectiva general metodológica. Madrid, España: Centro de Investigaciones Sociológicas. Retrieved from https://www.google.com.pe/books/edition/La_encuesta_una_perspectiva_general_meto/GbZ5JO-IoDEC?hl=es-419&gbpv=1&dq=la+encuesta+es&printsec=frontcover
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Caracas, Venezuela: Episteme. Retrieved from http://www.formaciondocente.com.mx/06_RinconInvestigacion/01_Documentos/El%20Proyecto%20de%20Investigacion.pdf
- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación. Naucalpan, México: Pearson Educación. Retrieved from https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog_a_de_la_investigaci_n/h4X_eFai59oC?hl=es-419&gbpv=1&dq=nivel+correlacional&pg=PA113&printsec=frontcover
- Blanch Ribas, J. (2003). Teoría de las relaciones laborales. Barcelona, España: UOC. Retrieved from https://www.google.com.pe/books/edition/Teor%C3%ADa_de_las_relaciones_laborales/5ign84vqC7YC?hl=es-419&gbpv=1
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2019). Guía fundamental de la comunicación interna. Barcelona, España: UOC, S.L. Retrieved from https://www.google.com.pe/books/edition/Gu%C3%ADa_fundamental_de_la_comunica

ci%C3%B3n_in/mxSzDwAAQBAJ?hl=es-

419&gbpv=1&dq=comunicacion+interna+libro&printsec=frontcover

Gómez, M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Córdoba, Argentina: Brujas. Retrieved from

[https://www.google.com.pe/books/edition/Introducci%C3%B3n_a_la_metodolog%C3%](https://www.google.com.pe/books/edition/Introducci%C3%B3n_a_la_metodolog%C3%ADa_de_la_in/9UDXP4U7aMC?hl=es-)

[ADa_de_la_in/9UDXP4U7aMC?hl=es-419&gbpv=1&dq=enfoque+cuantitativo&pg=PA59&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Introducci%C3%B3n_a_la_metodolog%C3%ADa_de_la_in/9UDXP4U7aMC?hl=es-419&gbpv=1&dq=enfoque+cuantitativo&pg=PA59&printsec=frontcover)

Grimaldo Muchotrigo, M. (2020). Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral, en un grupo de docentes de una Universidad del sector educativo en Lima. maestría en psicología del trabajo y las organizaciones. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Retrieved from

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6962/BUITRON_CK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guerra López, E. (2017). Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los Trabajadores de la VII - Dirección Territorial Policial de Lima (DIRTEPOL). maestría de Gestión Pública. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6247/Guerra_LE.pdf?sequence=1

Henao, K., & Rivera, L. (2022). Beneficios laborales y su relación con las necesidades e intereses de las personas en cuatro organizaciones manufactureras de Colombia. Tesis de maestría. Universidad EAFIT, Medellín, Colombia. Retrieved from

https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/31847/KarenMelisa_HenaoEcheverri_LeidyViviana_Rivera_2022.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Hernández, A. (2017). Carga Mental y Apego al Lugar de Trabajo. Trabajo de fin de grado de Psicología. Universidad de La Laguna, Tenerife, España. Retrieved from <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/8781/Carga%20mental%20y%20Apego%20al%20lugar%20de%20trabajo.%20Un%20analisis%20correlaciona..pdf?sequence=1>

Herzberg, F. (2008). Una vez más ¿Cómo se motiva a los empleados? Harvard: Prensa de revisión de negocios de Harvard. Retrieved from https://www.google.com.pe/books/edition/One_More_Time/2WVZCgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

Hurtado, I., & Toro, J. (2007). Paradigmas y metodos de Investigación en Tiempos de Cambios. Caracas, Venezuela: El Nacional. Retrieved from https://www.google.com.pe/books/edition/Paradigmas_Y_Metodos_de_Investigacion_en/pTHLXXMa90sC?hl=es-419&gbpv=1

Ibarra Estupiñan, L. (2019). Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los Empleados de la empresa de Transportes San Martín de Porres de la Ciudad de Huacho. Maestría en Gestión Estratégica. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Retrieved from <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3284/LISSETH%20MARIELA%20IBARRA%20ESTUPI%C3%91AN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jacobs, D., & Homburger, A. (1992). Cómo hacer que su empresa sea competitiva. Madrid, España: Díaz de Santos. Retrieved from

https://www.google.com.pe/books/edition/C%C3%B3mo_hacer_que_su_empresa_sea_competitiva/4KCLANqkEhgC?hl=es-419&gbpv=1&dq=ambiente+laboral&pg=PA156&printsec=frontcover

Littlewood, H., & Uribe, J. (2018). *Psicología organizacional en Latinoamérica*. Ciudad de México, México: El Manual Moderno. Retrieved from https://www.google.com.pe/books/edition/Psicolog%C3%ADa_organizacional_en_Latinoam%C3%A9rica/1ad8DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

Meyer, J., & Allen, N. (1991). *Compromiso en el Lugar de Trabajo*. California, Estados Unidos: Publicaciones SAGE. Retrieved from https://www.google.com.pe/books/edition/Commitment_in_the_Workplace/jn4VFpFJ2qQC?hl=es-419&gbpv=1&dq=allan+y+meyer+1991&printsec=frontcover

Peinado, J. (2016). *Desempeño 3.0. Guía básica para el crecimiento profesional*. Barcelona, España: Bubok Publishing. Retrieved from https://www.google.com.pe/books/edition/Desempe%C3%B1o_3_0_Gu%C3%ADa_b%C3%A1sica_para_el_cre/JCj4CwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

Quispe Flores, R. (2019). *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral Docente en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018*. Maestría en Gerencia del Talento Humano. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37158/quispe_fr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez Leudo, A., & Raga Rosaleny, V. (2021). *Relación entre felicidad, satisfacción laboral y compromiso organizacional docente en una institución educativa de Medellín*. Maestría

de Desarrollo Humano. Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá, Colombia.

Retrieved from

<https://revistasoj.s.ucaldas.edu.co/index.php/latinoamericana/article/view/6383/5751>

Salazar Cueva, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana. Universidad Andina Simón Bolívar. Maestría de Desarrollo del Talento Humano, Quito, Ecuador. Retrieved from <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>

Serrano López, A. (2021). La satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en la planta hotelera del Ecuador (Quito, Guayaquil y Cuenca). Doctorado de Empresa Hotelera. Universidad de Córdoba, Córdoba, Ecuador. Retrieved from <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/24033>

Vértice. (2008). Motivación de personal. Madrid, España: Vértice SL. Retrieved from https://www.google.com.pe/books/edition/Motivaci%C3%B3n_de_personal/WBcSyLeFqyC?hl=es-419&gbpv=1&dq=motivacion&pg=PA1&printsec=frontcover

Wilhelm, F., & Castrillo, D. (2014). Humano, demasiado humano. Madrid, España: Edaf, S.L. Retrieved from https://www.google.com.pe/books/edition/Humano_demasiado_humano/fnioiOcd5-EC?hl=es-419&gbpv=1

7.2 Fuentes hemerográficas

Claire Rocha, M., & Böhr Pelaez, M. (2004, 03 24). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. Scielo, 5. Retrieved from

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-

21612004000100008#:~:text=El%20compromiso%20organizacional%20se%20considera,elemento%20humano%20en%20una%20organizaci%C3%B3n.

Claure, M., & Böhr, M. (2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. Scielo, 3. Retrieved from

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-

21612004000100008#:~:text=El%20compromiso%20organizacional%20se%20considera,elemento%20humano%20en%20una%20organizaci%C3%B3n

Larrea, P., & Böhr, R. (2017). Relación entre compromiso normativo y apoyo organizacional percibido en empleados de oficina. Scielo, 11. Obtenido de

http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v16n2/v16n2_a01.pdf

Morillo, I. (2006). Satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez. Scielo, 4. Retrieved from

http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1317-58152006000100004&script=sci_abstract

7.3 Fuentes bibliográficas

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. Ciudad de México, México: McGraw-Hill. Obtenido de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. Ciudad de México, México: McGraw Hill. Obtenido de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

Coronado Guzmán, G., & Valdivia Velasco, M. (15 de 10 de 2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. Redalyc, 8-10. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/html/>

Dormoi, A. (20 de 04 de 2023). Crecimiento Profesional: modelo. Obtenido de Factorial: <https://factorial.mx/blog/crecimiento-profesional/#:~:text=Cuando%20hablamos%20de%20crecimiento%20profesional%2C%20nos%20referimos%20a%20un%20procesos,en%20nuestro%20camino%20como%20profesionales.>

Gamboa, E. (2010). Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes. Psicología organizacional. Universidad Autónoma, Yucatán, México. Obtenido de [https://psicologiaciencia.com/satisfaccion-laboral-determinantes/#:~:text=Morillo%20\(2006%3A48\)%20define,este%20le%20ofrece%2C%20las%20relaciones](https://psicologiaciencia.com/satisfaccion-laboral-determinantes/#:~:text=Morillo%20(2006%3A48)%20define,este%20le%20ofrece%2C%20las%20relaciones)

Jiménez, G. (2021). ¿A qué se debe la falta de compromiso laboral? H&B Business Development Director - WTW , 5. Obtenido de <https://www.wtwco.com/es-es/insights/2021/03/falta-compromiso-empleados-causas>

Juárez, B. (2022). El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo. Ciudad de México: el economista. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>

- Mía, R. (2022). ¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan? Lima: Gestión. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanos-empresa-108397-noticia/?ref=gesr>
- Núñez, E. (2021). Sentido de pertenencia: fórmula secreta para mantener a tu equipo motivado y productivo. Buenos Aires: Cursalab. Obtenido de <https://cursalab.io/blog/genera-sentido-de-pertenencia/>
- Pursell, S. (2020). Reconocimiento laboral: tipos, ejemplos y cómo aplicarlo en tu empresa. hubspot, 3. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/reconocimiento-laboral>
- Sánchez, C. (2022). El 81% de jóvenes en Perú tiene problemas para encontrar trabajo. Lima: La cámara. Obtenido de <https://lacamara.pe/el-81-de-jovenes-en-peru-tiene-problemas-para-encontrar-trabajo/>
- Superrhheroes. (2015). El Compromiso Organizacional. superrhheroes, 3. Obtenido de <https://superrhheroes.sesametime.com/el-compromiso-organizacional/>
- Velázquez, A. (2021). ¿Qué es la competencia laboral? Questionpro, 4. Obtenido de ¿Qué es la competencia laboral?: <https://www.questionpro.com/blog/es/competencia-laboral/#:~:text=La%20competencia%20laboral%20es%20tener,por%20una%20instituci%C3%B3n%20o%20empresa.>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA C.H. RETAIL S.A.C., HUACHO 2023

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023?	Objetivo general Demostrar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023.	Hipótesis general Existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023.	VARIABLE 1 COMPROMISO ORGANIZACIONAL Dimensión 1: Compromiso emocional - Afecto a la empresa - Apego - Sentido de pertenencia Dimensión 2: Compromiso de permanencia - Competencia laboral - Tiempo - Falta de oportunidad	Enfoque de la Investigación: Cuantitativo Diseño de Investigación No experimental- transaccional Nivel de Investigación Correlacional
Problemas específicos ¿En qué medida el compromiso emocional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023?	Objetivos específicos Establecer la relación entre el compromiso emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023.	Hipótesis específicas El compromiso emocional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023.	VARIABLE 2 SATISFACCIÓN LABORAL Dimensión 1: Ambiente laboral - Clima laboral - Cultura empresarial - Relaciones laborales Dimensión 2: Condición salarial - Reconocimientos - Salario percibido - Incentivos económicos Dimensión 3: Crecimiento profesional - Capacitaciones - Productividad laboral	Población y muestra Luego de aplicar el método de muestreo, se obtuvo como muestra de 137 trabajadores. Técnicas e instrumento de recolección de datos: Cuestionarios Encuestas
Problemas específicos ¿Cuál es la relación del compromiso de permanencia en la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023?	Determinar la relación entre el compromiso de permanencia y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023.	El compromiso de permanencia se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023.		
Problemas específicos ¿En qué medida el compromiso normativo se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023?	Establecer la relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023.	El compromiso normativo se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023.		

Anexo N.º 2: Encuesta “COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA C.H. RETAIL S.A.C., HUACHO 2023”

A. Presentación:

Tenga usted buen día, la siguiente encuesta forma parte de la culminación de la elaboración de un proyecto de investigación, donde los datos que usted brinde a continuación serán importantes para conocer su apreciación acerca de indicadores sobre las variables COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL, que tiene como objetivo demostrar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa C.H. Retail S.A.C., Huacho 2023. Por lo cual se le pide que sea realizado de la manera más sincera, la encuesta será respondida de manera anónima y tendrá que marcar solo una casilla por cada pregunta planteada. Cada pregunta tendrá una escala de puntuación, lo cual son los siguientes:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
I. Compromiso emocional. (Marcar solo una opción por pregunta)		Puntuación				
		1	2	3	4	5
1.	Consideras que sientes afecto a la empresa C.H. Retail S.A.C.					
2.	Te sientes comprometido con el logro de objetivos que tiene trazado la empresa.					
3.	Consideras que tienes sentido de pertenencia hacia la empresa.					
II. Compromiso de permanencia. (Marcar solo una opción por pregunta)		Puntuación				
		1	2	3	4	5
4.	Consideras que la competencia laboral esta difícil en caso busques nuevas oportunidades laborales.					

5.	Consideras que si te encuentras sin empleo te generaría tiempo en conseguir uno nuevo.					
6.	Consideras que dentro del mercado laboral existe falta de oportunidad para encontrar buenos empleos.					
III. Compromiso normativo. (Marcar solo una opción por pregunta)		Puntuación				
		1	2	3	4	5
7.	Te consideras un trabajador leal hacia la empresa.					
8.	Consideras que tienes una obligación moral con la empresa, por lo cual no puedes renunciar de manera inesperada.					
SATISFACCIÓN LABORAL						
IV. Ambiente laboral. (Marcar solo una opción por pregunta)		Puntuación				
		1	2	3	4	5
9.	Consideras que el ambiente laboral en la empresa, es la adecuada.					
10.	Consideras que la cultura empresarial que presenta la empresa, es buena.					
11.	Consideras que existe el compañerismo dentro de la empresa.					
V. Beneficios laborales. (Marcar solo una opción por pregunta)		Puntuación				
		1	2	3	4	5
12.	Has apreciado que se brinda reconocimientos laborales dentro de la empresa., a los trabajadores que mejor se desempeñan.					
13.	Sientes que la remuneración que percibes en la empresa, es buena y acorde al mercado laboral.					
14.	Recibes algún incentivo económico extra aparte de tu sueldo, cuando logras mejorar tu productividad laboral.					
VI. Crecimiento profesional. (Marcar solo una opción por pregunta)		Puntuación				
		1	2	3	4	5
15.	La empresa brinda capacitaciones a sus trabajadores para que puedan adquirir nuevas habilidades que les permita mejorar su desempeño laboral.					
16.	Considera que ha adquirido nuevas habilidades al trabajar en la empresa C.H. Retail S.A.C. por lo cual ha mejorado su productividad laboral.					

Anexo N.º 3: Validación por juicios de expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL
"José Faustino Sánchez Carrión"
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA C.H. RETAIL S.A.C., HUACHO 2023

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo
 2: Malo
 3: Regular
 4: Bueno
 5: Muy Bueno

Nº	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Muchas gracias por su respuesta.

15 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Asencio Solis Melina
 DNI: 76383852
 Especialidad de Juez Experto: Reclutamiento de personal
 Grado del juez experto: Magister

Firma del Juez Experto



UNIVERSIDAD NACIONAL
"José Faustino Sánchez Carrión"
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

59

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA C.H. RETAIL S.A.C., HUACHO 2023

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo
2: Malo
3: Regular
4: Bueno
5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Muchas gracias por su respuesta.

13 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Quilcate Cueva Luis Enrique

DNI: 71910968

Especialidad de Juez Experto: Administración de Personal

Grado del juez experto: Magister


.....
Firma del Juez Experto



UNIVERSIDAD NACIONAL
"José Faustino Sánchez Carrión"
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA C.H. RETAIL S.A.C., HUACHO 2023

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo
2: Malo
3: Regular
4: Bueno
5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

Muchas gracias por su respuesta.

20 Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Trujillo Montalvo Julino Alex
DNI: 72862521
Especialidad de Juez Experto: Administrador
Grado del juez experto: Licenciado


.....
Firma del Juez Experto