



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL  
EN LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA J. MORAN  
DISTRIBUCIONES S.A. APURÍMAC-ABANCAY 2021”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**PRESENTADA POR**

**Bach. SANDY SOTOMAYOR CANDIA  
<https://orcid.org/0000-0003-3199-4864>**

**ASESOR:**

**MG. ERIK ANTONIO ZOEGER CALLE  
<https://orcid.org/0000-0002-8718-7861>**

**ABANCAY – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a mi hijo Carlos Jhoan y a mis Padres que en cada momento me han apoyado constantemente con aliento y paciencia.

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento en especial a Dios por iluminar mi camino; a mis docentes de la Universidad Alas Peruanas que impartieron su conocimiento el cual ha sido puesto en práctica; así también a mis asesores de la Universidad Alas Peruanas el Mgtr. Eduardo Arraya y asesor externo Ing. Eco. Roger Cristian Quispe Mamani, quienes con sus orientaciones lograron el cumplimiento de esta investigación.

## **RECONOCIMIENTO**

A la Universidad Alas Peruanas por ayudarnos a cumplir la meta de obtener el título  
profesional

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL .....	v
RESUMEN .....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCION .....	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	13
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.1.1. Delimitación espacial.....	15
1.1.2. Delimitación social .....	15
1.1.3. Delimitación temporal .....	15
1.1.4. Delimitación conceptual .....	15
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.3.1. Problema Principal.....	15
1.3.2. Problemas Secundarios .....	16
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.1.5. Objetivo general.....	16
1.1.6. Objetivos específicos .....	16
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.5.1. Hipótesis General.....	17

1.5.2.	Hipótesis Secundarias .....	17
1.5.3.	Variables (Definición Conceptual y Operacional).....	18
1.5.4.	Operacionalización de la Variable .....	18
1.6.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.6.1.	Tipo y Nivel de la Investigación.....	19
1.6.2.	Método y Diseño de la Investigación.....	20
1.6.3.	Población y Muestra de la Investigación .....	21
1.6.4.	Técnica e Instrumento de Recolección de datos .....	22
1.6.5.	Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación .....	23
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....		26
2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	26
2.1.1.	Antecedentes internacionales.....	26
2.1.2.	Antecedentes nacionales .....	29
2.2.	BASES TEÓRICAS.....	32
2.2.1.	Satisfacción laboral.....	32
2.2.2.	Compromiso Corporativo .....	36
2.2.3.	Empresa J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A. ....	43
2.3.	DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS .....	44
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....		46
3.1.	ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS .....	46
3.1.1.	Análisis estadístico.....	46
3.1.2.	Análisis descriptivo.....	48
3.1.3.	Comprobación de hipótesis.....	55
3.2.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	61

CONCLUSIONES .....	63
RECOMENDACIONES.....	64
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	66
ANEXOS .....	71

**INDECI DE TABLAS**

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i> .....	19
<b>Tabla 2</b> <i>Prueba de confiabilidad con Alpha de Cronbach</i> .....	47
<b>Tabla 3</b> <i>Prueba de normalidad de las variables</i> .....	48
<b>Tabla 4</b> <i>Comprobación de hipótesis general</i> .....	56
<b>Tabla 5</b> <i>Comprobación de primera hipótesis específica</i> .....	57
<b>Tabla 6</b> <i>Comprobación de segunda hipótesis específica</i> .....	59
<b>Tabla 7</b> <i>Comprobación de tercera hipótesis específica</i> .....	60



**INDICE DE IMÁGENES**

<b>Imagen 1</b> <i>Descripción de la satisfacción laboral</i> .....	49
<b>Imagen 2</b> <i>Descripción de factor motivacional</i> .....	50
<b>Imagen 3</b> <i>Descripción de factor de confort</i> .....	51
<b>Imagen 4</b> <i>Descripción de compromiso organizacional</i> .....	52
<b>Imagen 5</b> <i>Descripción de compromiso afectivo</i> .....	53
<b>Imagen 6</b> <i>Descripción de compromiso de persistencia</i> .....	54
<b>Imagen 7</b> <i>Descripción de compromiso normativo</i> .....	55

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso Corporativo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021.

La investigación se formuló bajo el De tipo cuantitativo, Para la encuesta actual, se calcularon las correlaciones y la confiabilidad para ayudar a describir la fuerza de la relación entre las variables de satisfacción laboral y el compromiso de la empresa; **De tipo correlacional**, Correlacional debido a que la medida del grado en que la relación entre dos variables en estudio se determina, en un caso particular, como estadísticamente significativa. Según Indica se realiza una investigación no experimental sin exponer la muestra a manipulaciones o experimentos, solo se utiliza la observación como herramienta; Las unidades de estudio están conformadas 22 trabajadores de la empresa J. MORAN DISTRIBUIDORES S.A. ABANCAY, contratados y que para efectos de la investigación se trabajara con el total de éstos.

Se determinó que la correlación es positivamente muy alta (0.935) entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional; además, al analizar el valor P (significancia) se evidencia que es menor a 0,05 entonces se afirma que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso Corporativo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021

*Palabras clave: Compromiso organizacional, satisfacción laboral, compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo.*

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between job satisfaction and corporate commitment in the employees of the J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A. company, Apurímac-Abancay, 2021.

The research was formulated under the Quantitative type. For the current survey, correlations and reliability were calculated to help describe the strength of the relationship between job satisfaction variables and company commitment; Correlational type, Correlational because the measure of the degree to which the relationship between two variables under study is determined, in a particular case, as statistically significant. According to Indica, a non-experimental investigation is carried out without exposing the sample to manipulations or experiments, only observation is used as a tool; The study units are made up of 22 workers from the company J. MORAN DISTRIBUTORS S.A. ABANCAY, contracted and that, for the purposes of the investigation, work would be carried out with all of them.

It was determined that the correlation is positively very high (0.935) between job satisfaction and organizational commitment; In addition, when analyzing the P value (significance) it is evident that it is less than 0.05, so it is affirmed that there is a significant relationship between job satisfaction and Corporate commitment in the employees of the company of J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay , 2021

*Keywords: Organizational commitment, job satisfaction, affective commitment, continuity commitment, normative commitment.*

## INTRODUCCION

El presente trabajo tiene la finalidad de buscar una explicación de relación al problema ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso Corporativo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021?, motivo por el cual, se ha estructurado en tres capítulos.

El primer capítulo que es el planteamiento del problema, es la parte de la tesis en la cual se expone el asunto o cuestión que se tiene como objeto aclarar. Describe la realidad problemática, delimita la investigación, así como define los problemas a investigar determinando los objetivos y planteando las hipótesis que serán los que posteriormente son contrastados, así también se define la metodología como se tratará los datos.

En un segundo capítulo, se presenta el marco teórico, es el pilar fundamental de cualquier investigación. Se expone la teoría que constituye la base donde se sustenta cualquier análisis, experimento o propuesta de desarrollo de un trabajo de grado. Por ello, se muestra un estudio de los antecedentes internacionales y nacionales, así como la determinación de conceptos necesarios para el entendimiento de la investigación.

Un tercer capítulo, presentación y análisis de resultados, aquí se determina todos los resultados y la metodología que ha sido aplicada para la contratación de las hipótesis, el mismo que muestra la discusión de los resultados con la teoría y antecedentes.

Finalmente se presenta las principales conclusiones y recomendaciones que alinean la investigación así como información que genere nuevas investigaciones dentro de este mismo aspecto.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

En un contexto global, Podemos presentarse que el orbe del trajín es cada sucesión más intolerante en cuanto a lo que rebusca un trabajador, cometida, liderazgo, labor en personal e iniciativa entre las muchas emulaciones. Es absolutamente trascendental a la hora de embolsar y abrigar un puesto de quehacer, no obstante si puede aspirar una ofrenda que resuma lo que puede brazos de un empleado, sería un cometido Agrupado.

La grandeza del cometido Agrupado se descubre entendiendo que cuando un trabajador se identifica con la logística a la que presta wáteres, es posible que permanezca allí y eco su máximo potencial y parte de tu alivio (Alvarado, Parodi y Ruíz, 2016).

Así también, La fruición sindical y el cometido Agrupado son variables importantes que interesan a los psicólogos, especialmente a aquellos que se están desarrollando en el pabellón de los sumarios amables, porque a pesar de la capacidad de las diferentes variables que afectan a la estrategia para conseguir sus objetivos, estas dos variables se consideran las más importantes. para el éxito empresarial.

En el Perú, de paz a una indagación realizada por Supera (2014) sobre la variable felicidad sindical, el 52% de ayudantes de agencias oficiosas enquiciar hallar que sus tributos

de idealizaciones y críticas eran poco valoradas por sus paladines, cerca el 45% de los asociados no se encuentran realizados en su meollo de trajín, lo cual podría traer como consecuencia que el asociado no se sienta comprometido frente a las labores planteadas, esto nos notificación cómo se encuentra la ubicación profesional para copiosos trabajadores en nuestro departamento.

En la empresa J. Moran distribuciones S.A. en la sede ubicada en el departamento de Apurímac, provincia de Abancay; no es ajeno a esta situación, en donde se percibe una ambiente compromiso Corporativo bajo con la empresa, lo trabajadores de la empresa solo realizan las actividades de sus competencia sin velar por el objetivo de la empresa, en ese sentido, se atribuye que la satisfacción laboral no es buena por lo que el compromiso Corporativo también es bajo, consecuentemente estaría llevando a afectar las ventas y los servicios que brinda la empresa.

Si acertadamente la cazas de la alegría gremial y el deber Agrupado no es notificación, continua teniendo gran relevancia porque entreambos índices son esenciales para el incremento exitoso de una táctica. Dado que la inspección sobre la fruición de los empleados y el cometido Sindical en una sucursal que distribuye desiguales géneros es atípica, no se toman las intervenciones razonables; Por tanto, se considera acertado verificar saliente apartamento que tiene como objetivo elemental escudriñar la tesis entre la alegría sindical y el deber organizativo de los empleados de la agencia J. Moran organizaciones S.A., inmediatamente que con ello se podrá poseer máximo comunicación para manducar las medidas correctivas apropiadas en satisfacción.

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### ***1.1.1. Delimitación espacial***

La presente investigación se delimitará en la empresa J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A. y sus empleados en el departamento de Apurímac, provincia de Abancay.

### ***1.1.2. Delimitación social***

La investigación tendrá la delimitación social de considerar solo datos de la empresa J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., no se considerará datos adicionales de clientes u otro agente externo a la empresa.

### ***1.1.3. Delimitación temporal***

La investigación se enmarca en un corte transversal que será en el presente año 2021.

### ***1.1.4. Delimitación conceptual***

La investigación se delimita en los conceptos de satisfacción laboral, definido como cumplimiento de estándares del cliente interno y por otra parte la definición de compromiso Corporativo, entendido como identificación del trabajador con empresa.

## **1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### ***1.3.1. Problema Principal***

¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso Corporativo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021?

### **1.3.2. Problemas Secundarios**

- a) ¿La satisfacción laboral se relación significativamente con el compromiso afectivo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021?
- b) ¿La satisfacción laboral se relación significativamente con el compromiso de continuidad en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021?
- c) ¿La satisfacción laboral se relación significativamente con el compromiso normativo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021?

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1.5. Objetivo general**

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso Corporativo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021

### **1.1.6. Objetivos específicos**

- a) Observar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021



- b) Analizar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021
- c) Evaluar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021

## **1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### ***1.5.1. Hipótesis General***

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso Corporativo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021

### ***1.5.2. Hipótesis Secundarias***

- a) La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso afectivo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021
- b) La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso de continuidad en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021
- c) La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso normativo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021

### **1.5.3. Variables (Definición Conceptual y Operacional)**

a) Variable independiente

#### **Satisfacción laboral:**

Definición conceptual: La satisfacción laboral es la función de contenido o actividades motivadoras del puesto que desempeña el empleado. (Fischer, 1990).

Dimensiones: factores motivacionales, factores de confort

b) Variable dependiente

#### **Compromiso Corporativo:**

Definición conceptual: El compromiso corporativo se ha definido como una condición psicológica que caracteriza la relación de un empleado con la organización y tiene implicaciones para la decisión de continuar como miembro de la organización. (Mayer y Allen, 1991)

Dimensiones: Compromiso afectivo, Compromiso de continuidad y Compromiso normativo.

### **1.5.4. Operacionalización de la Variable**

En la siguiente tabla se presenta la operacionalización de las variables dependiente e independiente:

**Tabla 1***Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Dimensión	indicador	escala
satisfacción laboral	La satisfacción laboral es la situación comprendida en actividades motivadoras del puesto que desempeña el empleado. (Fischer, 1990)	factores motivacionales	- Retribución y beneficios - Relaciones interpersonales - Formación cognitiva	ordinal
		factores de confort	- Condiciones de trabajo: - Supervisión - Comunicación - Puesto de trabajo	ordinal
compromiso Corporativo	Es una condición psicológica que caracteriza la relación entre personas y instituciones. (Meyer y Allen; 1991)	Compromiso afectivo	- Emociones - Percepción de satisfacción de necesidades - Orgullo de pertenencia	ordinal
		Compromiso de persistencia	- Necesidad de trabajo - Opciones laborales	ordinal
		Compromiso normativo	- permanencia - Correspondencia con la entidad	ordinal

Nota: elaboración propia

## 1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.6.1. Tipo y Nivel de la Investigación

#### 1.6.1.1. Tipo de Investigación

La presente investigación se inserta dentro de los siguientes tipos:

**De tipo descriptivo**, Su objetivo es identificar y describir las variables que operan en una situación particular, es decir, implica el conocimiento de las actitudes, hábitos y actitudes predominantes, mediante descripciones precisas de actividades, cosas, procesos y personas.

**De tipo cuantitativo,** Para la encuesta actual, se calcularon las correlaciones y la confiabilidad para ayudar a describir la fuerza de la relación entre las variables de satisfacción laboral y el compromiso de la empresa. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

**De tipo correlacional,** Correlacional debido a que la medida del grado en que la relación entre dos variables en estudio se determina, en un caso particular, como estadísticamente significativa. (Hernández Sampieri et al., 2010)

**De corte transversal,** Es horizontal cuando las variables se analizan en un momento dado. En este sentido, en esta encuesta, el conjunto de datos se recolecta aplicando dos cuestionarios al mismo tiempo. (Hernández Sampieri et al., 2010)

#### **1.6.1.2. Nivel de Investigación**

El presente estudio es de nivel básico de tipo correlacional, debido a que evalúa la relación de las variables de estudio y no modifica ninguna variable. (Bernal, 2010)

### **1.6.2. Método y Diseño de la Investigación**

#### **1.6.2.1. Método de Investigación**

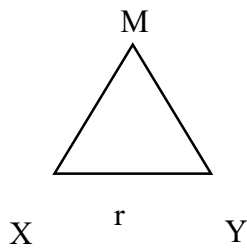
El presente estudio utiliza los siguientes métodos:

**Descriptivo:** El presente estudio utiliza el método descriptivo, debido a que caracteriza las variables de estudio.

**Analítico:** El presente estudio utiliza el método analítico, debido a que analiza las variables de estudio a través de la evaluación de sus dimensiones e indicadores.

### 1.6.2.2. Diseño de Investigación

Según Indica se realiza una investigación no experimental sin exponer la muestra a manipulaciones o experimentos, solo se utiliza la observación como herramienta. (Hernández Sampieri et all., 2014)



M: Es la muestra de investigación

X: Es la variable 1 de investigación: satisfacción laboral

Y: Es la variable 2 de investigación: compromiso Corporativo

r: Es la relación entre variables

### 1.6.3. Población y Muestra de la Investigación

#### 1.6.3.1. Población

Las unidades de estudio están conformadas 22 trabajadores de la empresa J. MORAN DISTRIBUIDORES S.A. ABANCAY, contratados y que para efectos de la investigación se trabajara con el total de éstos.

#### 1.6.3.2. Muestra

La muestra fue no probabilística y se consideró para el estudio toda la población, igual a 22 trabajadores, es decir es una muestra universal; Cabe mencionar que, por ser una muestra universal y no probabilística, no se ha tomado en cuenta la fórmula para poblaciones finitas.

#### **1.6.4. Técnica e Instrumento de Recolección de datos**

##### **1.6.4.1. Técnica**

Según Ñaupas et al, (2014) “Las técnicas de investigación son básicamente métodos especiales o específicos que se aplican en cada etapa de la investigación científica, cuantitativa o cualitativa, con características diferentes según el enfoque.”.

De acuerdo con Bunge, (2002) citado por Méndez (2001, pág. 111) “Los métodos dependen de la naturaleza del conocimiento disponible, los requisitos de precisión o afirmaciones y la inteligencia y habilidad del investigador responsable de aplicar la técnica.”.

En este estudio se utilizaron encuestas y escala Likert, y los métodos de recolección de datos son un conjunto de mecanismos, medios y procesos específicos mediante los cuales se obtienen datos de la vida real, se recolectan, almacenan, ordenan y transmiten entre dispositivos.

Encuestas: Una encuesta constituye una prueba escrita que un investigador construye sobre un grupo de personas para estudiar constructos como percepciones, creencias, preferencias, actitudes, etc. El escaneo se puede aplicar tanto cara a cara como de forma remota y es la tecnología conocida por estar ampliamente disponible y de fácil acceso. Es útil para recopilar opiniones, actitudes, prácticas y sugerencias sobre temas específicos, donde las personas pueden expresar sus opiniones en base a su experiencia y conocimiento. (Ccanto, 2010)

Escala: Se utilizan para identificar actitudes, intereses, hábitos, características y el grado de estructura de las dimensiones de la personalidad. Se caracteriza por el hecho de que el proceso de recolección de datos debe estar sujeto a análisis estadísticos previos para verificar su confiabilidad y validez, y por realizar estimaciones del tamaño de los datos. Las variables que prueban, y determinar el orden del indicador numérico. (Ccanto, 2010)

#### **1.6.4.2. Instrumentos**

Los instrumentos son las herramientas conceptuales o materiales que sirven a las técnicas de investigación para procesar los datos.

**Cuestionario:** Es un método de técnica de encuesta, que implica la construcción de un conjunto sistemático de cuestionarios escritos que, en un breve cuestionario, se vinculan a hipótesis de trabajo y, por tanto, a la búsqueda de variables e indicadores. Rescate. Su propósito es recolectar información para verificar una hipótesis de trabajo. (Ñaupas, 2014)

**Escala de Likert:** Incluye evaluaciones resumidas, que son una serie de ítems presentados en forma de oraciones o frases en las que se coordina la respuesta de una persona. (Ccanto, 2010)

#### **1.6.5. *Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación***

##### **1.6.5.1. Justificación**

**Justificación teórica:** Desde el punto de vista teórico, el presente estudio se justifica, ya que analiza de forma minuciosa la definición de satisfacción laboral y relacionará con la variable de compromiso Corporativo en una empresa de rubro privado.

**Justificación metodológica:** Referente a la metodología de investigación tendiente a determinar las actitudes y percepciones de la satisfacción de los empleados de la empresa, estos elementos que la presente investigación realiza contribuirán a determinarlos y luego plasmarlo para ser un elemento de consulta en la formación profesional de las diferentes ramas de las ciencias sociales y económicas.

**Justificación social:** Desde un punto de vista social, la presente investigación se justifica entendiendo que un factor predominante en la gestión privada son los satisfacción del cliente interno, muchas veces llegando a niveles de conflictividad y violencia, motivados por la carencia o deficiencia en la prestación de servicios de la empresa; por tanto nuestra investigación contribuirá a identificar los puntos de riesgo así lograr que los reclamos sobre disminuyan y la calidad de los servicios en función de la satisfacción se incremente.

### **1.6.5.2.Importancia**

La presente investigación tiene la importancia metodológica, social y práctica, visto que la investigación contribuirá a través de la aplicación de instrumentos que serán de utilidad en próximas investigaciones, además contribuirá al aspecto social debido a que la empresa brinda servicios a la comunidad de empresarios los mismo que son clientes potenciales los cuales se beneficiaran con una atención de calidad; por otro lado, es practico por a través de la identificación de puntos críticos en la empresa se puede optar por tomar medidas correctivas, que serán de beneficio de la misma empresa generando mejores condiciones del cliente interno y el cliente externo; de esta misma forma optar otras empresas por la aplicación de estos modelos de trabajo.

### **1.6.5.3.Limitaciones**

**Limitación teórica:** la presente investigación tomará como base la teoría de la satisfacción laboral y la teoría del compromiso organización, asimismo la aplicación de la teoría estadística de correlación de variables, no encontrándose limitación alguna.

**Limitación financiera,** se utilizará recursos propios, por lo cual cualquier gasto adicional será subsanado por el investigador.

**Limitación de la información,** no obstante, la presente investigación será realizada a los trabajadores de la empresa J. Moran distribuciones S.A. quienes, al ver la satisfacción, cabe



la posibilidad de existir sesgo en la información recolectar por temor a alguna acción de parte de administración, pero esto será tratado a través de charlas informativas.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. *Antecedentes internacionales*

Araujo, Checa y Velasco (2020) en su investigación “Satisfacción laboral y clima Corporativo en dos instituciones privadas del valle del cauca” (Tesis de grado) de la Universidad Javeriana Cali – Colombia; La investigación actual es analizar la relación entre la satisfacción del trabajo y el clima de la organización en las dos instituciones privadas del Valle de Cauca, realizadas a través de los siguientes objetivos específicos: (a) Evaluación de la escala de variables de clima y satisfacción organizacional. Trabajó en dos institutos privados del Valle del Cauca. (b) análisis de la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral con respecto a variables sociodemográficas en dos empresas privadas del Valle del Cauca y (c) comparación de variables ambientales estructura organizacional y satisfacción laboral entre dos empresas privadas. de Wadi Al-Baraz. Para las preferencias se consideró una muestra de 76 participantes, divididos en 41 participantes de objetos fríos y 35 participantes de objetos de mensajes de texto, y además del diseño del estudio, fue un diseño cuantitativo, con métodos no probados y mapas de diseño. . En respuesta, encontramos que la relación entre la magnitud de cada variable y, por lo tanto, la satisfacción laboral para un entorno organizacional significativo es mayor y viceversa. Además, la satisfacción laboral difiere de la edad porque depende de las expectativas que buscan las personas y puede formar un ambiente educativo y la satisfacción

organizacional no se ve afectada. Finalmente se descubrió que por muchos años de estar en la organización se reconoce el contenido de metas, misión, visión y organizaciones.

Costa (2016) realizó el estudio “medición del clima Corporativo y satisfacción laboral – claves para un ejercicio efectivo” (trabajo de investigación) de la Universidad Torcuato di Tella-Argentina; El objetivo de este trabajo es proporcionar herramientas confiables para medir y evaluar el desempeño y la satisfacción del ambiente de trabajo, y luego permitir que se tomen acciones para mejorarlo. Se utilizó un método de investigación descrito, a través de un estudio de caso en una organización del Centro de Servicios Públicos (CSC), mediante el análisis de la Encuesta de Clima y la Encuesta de Satisfacción Industrial. Acción (evaluación). Ergonomics, ahora WEA) en Centavo Group Service Center Argentina (en adelante BahRSC), es la elección de la compañía para medir el entorno empresarial en respuesta a las altas tasas de seguimiento a fines de 2012 y el nivel de compromiso de los empleados durante este período. Mismo periodo. Además, para apoyar las investigaciones, se realizaron entrevistas y estudios, se analizaron y se agregaron a mi experiencia personal como miembro del grupo BahRSC durante el análisis. Concluyó que las herramientas utilizadas para medir el clima de la organización y la satisfacción laboral deben cumplir con los principales requisitos para asegurar su eficacia, así como estar acompañadas de una certera batalla comunicacional para llegar al total de ingresos y empleados.

Chiang, Gómez y Salazar (2014) en su investigación denominada “Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile” de la Universidad del Valle-Colombia; Tiene como objetivo analizar la relación entre la satisfacción laboral y los estilos de liderazgo de 145 docentes de instituciones educativas públicas y privadas de Chile. Se concluye que la fiabilidad de las escalas es variable y adecuada en todos los casos, con una magnitud alfa de Cronbach que oscila entre 0,7 y 0,9. El valor de satisfacción laboral oscila entre 4 (en una escala de 1 a 5), lo que sitúa a los encuestados en “satisfacción

laboral". Ninguno de los resultados mostró un bajo nivel de satisfacción. Los valores de liderazgo educativo, persuasión, participación y delegación oscilaron entre 3 y 3,5 para muestras masculinas y femeninas. Los resultados muestran que cuatro estilos de liderazgo están presentes y moderados. Hubo una relación significativa de bajo nivel entre el estilo de liderazgo, la educación, la persuasión y el compromiso para todos los factores de satisfacción laboral. Se enfatizan las relaciones positivas entre patrones de satisfacción laboral, desempeño laboral, liderazgo, persuasión y participación. La delegación del estilo de liderazgo no se asoció con ningún componente de la satisfacción laboral.

Díaz (2005) en su investigación denominada "Estilos de vida y satisfacción laboral" de la Universidad Complutense de Madrid, Vincular el estilo de vida con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector público. La satisfacción laboral y el estilo de vida están interrelacionados. La correlación específica en este caso es 0.158. Se encontró que este parámetro era significativo al nivel de significancia de 0.01. En este caso, se supone que la relación es positiva, lo que indica una relación directa entre estas dos variables. Esto indica que los participantes que mostraron una mayor satisfacción laboral también obtuvieron una puntuación más alta en la herramienta de estilo de vida. El grupo femenino se comparó con el grupo masculino en términos de satisfacción laboral. La media y la desviación estándar de estos dos grupos son similares en cuanto a la satisfacción laboral, la media del grupo femenino es 59,81 y la media del grupo masculino es 59,22. Para determinar si estas diferencias observadas eran significativamente diferentes, se realizó un análisis de varianza. Comprobemos primero la homogeneidad de las variables, porque las muestras difieren en el número de sujetos. Este análisis de varianza mostró que no hubo diferencias significativas entre ellos, dando un valor "F" de 0.032. Luego, los grupos se comparan mediante análisis de distancia. Tenga en cuenta que la salida "F" es 0,161, que resulta ser insignificante. Por lo tanto, se puede concluir que no

existe una diferencia significativa entre los dos grupos de mujeres y hombres en cuanto a la satisfacción laboral.

Bastardo (2009), en su investigación denominada “Satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana (UNEG), Venezuela” de la Universidad Nacional Experimental de Guayana (UNEG), Venezuela. Es objetivo a satisfacción del Departamento de Personal de la Universidad Nacional Experimental de Guyana. Determinando que la satisfacción laboral es la actitud del trabajador hacia su trabajo, siempre que sienta la adecuación entre su personalidad y el trabajo que ha realizado, por el reto del puesto Su trabajo, por el salario y los beneficios sociales y económicos que recibe y las condiciones de su trabajo. Apoyar a compañeros y superiores. Factores: actitudes de los empleados hacia el trabajo, sus habilidades, el trabajo que realizan, los desafíos que plantea el trabajo que realizan, el salario, los beneficios socioeconómicos que disfrutan, las condiciones de trabajo, el apoyo a los compañeros de trabajo y a uno mismo.

### ***2.1.2. Antecedentes nacionales***

Lomas (2017) “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017” (tesis de maestría) de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto; A menudo, es para determinar la relación entre la satisfacción del trabajo y la productividad de las áreas urbanas urbanas de Buenos Aires en 2017. El tipo de investigación no se prueba; El diseño del estudio es descriptivo: Además, la encuesta es una muestra educativa de 70 trabajadores del área metropolitana de Buenos Aires en 2017, evaluados mediante la aplicación de un cuestionario transversal de recolección de datos para recopilar información. . Se puede recolectar información e información, así con las siguientes conclusiones: a través de consulta estadística, confirmación de una relación directa; La positividad es muy alta entre las variables de satisfacción y productividad, porque el valor

de probabilidad (bilateral) es  $< 0,05$ , es decir, 0,000; Cuando la correlación R de Pearson es 0.944, muestra que la satisfacción de conversión afecta el desempeño del 89%. Estos resultados provienen de la muestra, con el 34% de ellos reportando un bajo nivel de satisfacción con respecto al impacto en su productividad. En total, las muestras, el 34%, obviamente tienen un bajo nivel de satisfacción, porque la organización no proporciona todos los medios y libertades para llevar a cabo sus actividades. El salario no corresponde a las funciones y responsabilidades requeridas por el puesto. De igual forma, el nivel de productividad de los trabajadores del conurbano bonaerense es medio 39%, debido a que los trabajadores en ocasiones recurren a tareas que complementan su trabajo u otras actividades, otras actividades también tienen la capacidad de brindar y administrar. Se adapta a las instituciones de la organización.

López (2016) en su investigación “relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los trabajadores de la empresa tecnología integral de pesaje Perú s.a.c. distrito los olivos, 2016” (tesis de grado) de la Universidad Señor de Sipan – Peru; El objetivo principal de este estudio es conocer la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los empleados. Este estudio es de tipo básico con correlación descriptiva, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. La muestra seleccionada estuvo conformada por 25 trabajadores de TECNIPESA PERU S.A.C de la Provincia de Los Olivos. Se utilizó un cuestionario para recolectar, procesar y analizar datos utilizando el paquete de software de ciencias sociales SPSS 22 para parcheo estadístico. El objetivo es establecer la satisfacción laboral, la relación con la productividad y otras teorías de investigación relevantes. Los resultados mostraron que los encuestados mencionaron el nivel de satisfacción laboral debido a que son reconocidos por su trabajo y sus condiciones laborales adecuadas. Mientras tanto, en términos de productividad, los trabajadores con buen desempeño significan que logran los objetivos establecidos debido a la calidad general del trabajo realizado. Finalmente, la satisfacción laboral no tiene nada que ver con la productividad del

trabajador, por lo que se acepta la hipótesis alternativa, la satisfacción laboral afecta la productividad y viceversa, pero raramente, cuando cada variable es independiente de las demás en la muestra poblacional.

Rodríguez (2016) realizó una investigación con el objetivo de identificar la relación existente entre el compromiso Corporativo y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de ventas (Saga Falabella), Hubo una muestra de 135 trabajadores que aplicaron dos escalas: compromiso Corporativo, cuestionario OC, satisfacción laboral y escala de satisfacción laboral SL-ARG. Según los resultados, existe una relación directa entre el compromiso con la empresa y la satisfacción laboral. Los factores de satisfacción laboral tienen una relación de mediación directa con el compromiso de la empresa y son factores motivadores y limitantes. En contraste, se encontró que el grado de apego emocional está íntimamente relacionado con el salario, los beneficios y los factores de comunicación. continuar participando más de cerca con los factores de desarrollo, salarios y beneficios; Finalmente, el cumplimiento normativo muestra una relación más fuerte con los salarios y beneficios.

Mino (2016). Investigó la tesis denominada “Liderazgo y satisfacción laboral en la facultad de ciencias contables financieras y administrativas de la Universidad Católica Los ángeles de Chimbote-2014”. Se aplicó el objetivo de una decisión de AI sobre la relación entre liderazgo y satisfacción laboral en directivos y docentes en el Departamento de Finanzas y Administración de la Universidad Católica de Los Ángeles sede Chimbote a una muestra de 30 sujetos, entre docentes administrativos y administrativos, y la población. 91, una encuesta de tres partes entre declaraciones generales, evaluación del estilo de liderazgo y evaluación de la satisfacción laboral. Se obtuvieron los siguientes resultados: El estilo de liderazgo depende principalmente de las transacciones y la conversión. El nivel de satisfacción laboral del personal educativo y administrativo es generalmente alto, con factores externos fijos, los componentes de salarios y horas indican niveles bajos y altos de satisfacción laboral, y existe

una fuerte correlación entre el liderazgo, la satisfacción laboral y la gestión. Escuela de Contabilidad, Finanzas y Administración de la Universidad Católica Chimbote de Los Ángeles.

Alvarado (2010) realizó la tesis la tesis titulada “Relación entre los estilos de liderazgo y el empowerment en socios con cargos estratégicos e intermedios de las empresas privadas en la ciudad de Piura”. Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre estilo de liderazgo y empoderamiento en alianzas con empresas privadas estratégicas y brokers en la ciudad de Piura. Los estilos de liderazgo y empoderamiento identificados en este programa son específicos de los temas estudiados; Para contrastar las hipótesis se utilizó el análisis de correlación del coeficiente de Spearman, en el que las puntuaciones obtenidas en cada escala provinieron de preguntas que se midieron en una escala ordinal. Para ver si existe una correlación significativa, el valor de Sig (nivel de significancia) es inferior a 0,05 (que corresponde a un nivel de significancia del 5 %) y la relación es superior a 0,3 (nivel de correlación). se obtendrá. ahorrar.  $p > 0,3$ ). En este caso se concluye que no existe correlación entre las variables que lleve al rechazo de la hipótesis de investigación.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### ***2.2.1. Satisfacción laboral***

#### **2.2.1.1. Definición**

La satisfacción laboral es una respuesta positiva a un trabajo o un aspecto particular de un trabajo, como el estado emocional que resulta de la percepción de la experiencia laboral de un individuo. (Locke, 1976, como se citó en Jaik, Tena y Villanueva, 2010).



La satisfacción laboral puede entenderse como la respuesta emocional de un individuo a varios aspectos de su trabajo y contexto laboral. (Loitegui, 1990, como se citó en Caballero, 2002).

Por otro lado, Nieto (2014) La satisfacción laboral depende de la satisfacción de determinadas necesidades del trabajador y del grado de cumplimiento de sus diversas aspiraciones en el puesto de trabajo.

Gan y Triginé (2012) Demuestre que la satisfacción puede entenderse de dos maneras: satisfacción completa en varios aspectos de un trabajo o la diferencia entre el nivel de demanda (real) que se satisface y el grado de satisfacción (ideal).

#### **2.2.1.2. Teorías de la satisfacción laboral**

Teoría del segundo factor: También conocida como teoría de la motivación y la higiene propuesta, que establece que los individuos están influenciados por dos factores, la satisfacción y la insatisfacción. (Martínez, 2013)

Los factores relacionados con la creación de satisfacción laboral son diferentes y no tienen nada que ver con los factores relacionados con la insatisfacción laboral. La satisfacción y la insatisfacción en el trabajo no son opuestos ni extremos en una dirección; Por el contrario, deben verse como dos dimensiones espaciales diferentes y, por lo tanto, afectadas por diferentes factores. Según este punto de vista, se asume que la satisfacción y la insatisfacción no son opuestas y, por lo tanto, la satisfacción opuesta no es la insatisfacción sino la insatisfacción y viceversa. (Martínez, 2013)

Los factores motivadores incluyen logros, reconocimiento, independencia en el trabajo, responsabilidad y promoción; Las personas ven su participación en la vida como un verdadero motivador. (Rico y Sacristán, 2012).

Jerarquía de necesidades de Maslow: Define una jerarquía de necesidades humanas, cuando se satisfacen las necesidades básicas (en la parte inferior de la jerarquía), el individuo se dirigirá a satisfacer necesidades futuras (Riko y Sachristan, 2012).

Esta teoría sostiene que las personas son impulsadas por necesidades internas insatisfechas, no por sus propias necesidades patológicas. El autor nos dice que las necesidades humanas se categorizaron de la siguiente manera: respirar, comer, dormir, tener sexo, entre otros; seguridad física, empleo, recursos, familia, amistad, amor, aceptación social, Necesidades de estima: respeto, confianza, éxito, Necesidades de autorrealización: moralidad, resolución de problemas, creatividad, entre otros. (Aguilera, 2012)

Teoría X y Teoría Y: La Teoría X y la Teoría Y de McGregor muestran que, en la actualidad, la gestión del trabajo de acuerdo con las reglas y regulaciones no puede motivar de manera efectiva a las personas y sus relaciones con la organización. (Martínez, 2012)

**Teoría X:** Se basa en la idea de que los individuos tienden a entretener y expresar dos necesidades apremiantes: supervisión y estimulación. La base de esta teoría es la siguiente: a las personas no les gusta trabajar, necesitan coerción, control, dirección y en ocasiones amenazas, porque muchas veces eluden la responsabilidad con poca ambición. (Martínez, 2012)

**Teoría Y:** Los gerentes creen que las personas encuentran satisfacción en el trabajo y persiguen objetivos Corporativos. Los supuestos de esta teoría son: El agotamiento físico y mental que se produce en el trabajo es igual al agotamiento en cualquier otra actividad, y por lo tanto el individuo odia el trabajo, y estos individuos están comprometidos con el logro de las metas Corporativos porque son gratificantes y no coercitivas ni coercitivas. Amenazante. (Martínez, 2012)

Esta teoría establece que "una persona que está siendo abusada, sin importar cuánto quiera trabajar, se sentirá oprimida y no podrá decidir lo que está haciendo, lo que la llevará a un trabajo de rutina". (Padilla 2017, p. 7)

### **2.2.1.3.Importancia de la satisfacción laboral**

Crear y aumentar la satisfacción y participación de los trabajadores en el proceso se considera un objetivo importante para las instituciones que buscan mejorar su calidad. (Nieto, 2014)

La importancia de la satisfacción laboral indica: mayor interés en la información sobre las actitudes, ideas y objetivos personales de los empleados; la posibilidad de una relación entre la satisfacción laboral y la productividad; La posibilidad de una relación entre la satisfacción y el entorno Corporativo. (Caballero, 2002)

Finalmente, resulta que el estudio de la satisfacción laboral de los empleados permite a la organización adquirir mucho conocimiento: la verdad que los individuos ven en su trabajo; La verdad que quiere realizar; La importancia que las personas otorgan a cada elemento de la satisfacción laboral. (Caballero, 2002)

De esta forma, habría una mayor facilidad para poder identificar las medidas que deben tomarse para potenciar la satisfacción en el trabajo.

### **2.2.1.4.Componentes de la satisfacción laboral**

Al determinar la diferencia entre diferentes variables demográficas y sociales que inciden en la satisfacción laboral, se dividen en dos categorías: primero, variables ambientales que inciden en la satisfacción laboral: a mayor nivel ocupacional, mayor nivel de satisfacción; Cuanto más diversas sean las actividades laborales, mayor será la satisfacción; El liderazgo participativo genera una mayor satisfacción laboral; El salario y la promoción profesional se

correlacionan positivamente con la satisfacción laboral; La aceptación del grupo genera satisfacción. La segunda variable personal que influye en la satisfacción laboral; No hay evidencia de una diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral por género de los empleados; Para el mismo nivel ocupacional, cuanto mayor es el nivel de educación, menor es el nivel de satisfacción; La satisfacción aumenta con la edad, incluso poco antes de la jubilación. (Caballero, 2002)

## **2.2.2. *Compromiso Corporativo***

### **2.2.2.1. Definición**

Los economistas, sociólogos y psicólogos utilizan la construcción del compromiso Corporativo de varias maneras y para interpretar varias formas de sesgo. Otros autores, el compromiso es el nivel en que un servidor se identifica tanto con la institución como con sus metas, pero es una de las muchas definiciones que ha evolucionado a lo largo de los años. Recientemente, el concepto de participación Corporativo ha recibido una atención creciente y está asociado con muchas variables. (D'Anello Koch, 1994)

La identidad Corporativo se equipara con el compromiso, ya que se distinguen tres aspectos de la identidad Corporativo: primero, lo que se percibe como central para la organización; El segundo es lo que hace diferente a la organización; El tercero es lo que está presente en la organización desde el punto de vista de sus miembros, es decir, lo que vincula el presente de la organización con su pasado. En esta definición son fundamentales los valores centrales que hacen que la organización se comporte o reaccione de cierta manera y actúe como un lente a través del cual los gerentes interpretan los problemas de la organización. (Burgos Delfino, 2013)

El compromiso Corporativo es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización. Para estos autores, el compromiso se ha dividido en tres

componentes diferentes: compromiso emocional, compromiso duradero y compromiso normativo. (Meyer & Allen, 1991)

La definición de compromiso Corporativo dada por Mayer y Allen en 1991, quienes señalan que las diferentes definiciones reflejan tres temas principales: el compromiso es visto como 1) reflejando una orientación emocional hacia la organización, 2) como un reconocimiento de los costos asociados con dejar la organización, y 3) una obligación ética de permanecer en la organización. (Cabrera L. & Urbiola Solís, 2012)

#### **2.2.2.2. Teorías del compromiso Corporativo**

En el proceso de aclarar el significado de "obligación Corporativo", se han dado dos direcciones diferentes, la primera indicando que el compromiso toma diferentes formas, dependiendo del individuo en cuanto a la relación en la que está involucrado. Enfatiza que las tendencias de sentirse obligado no son compatibles entre sí, porque toman en cuenta diferentes puntos de vista, con el objetivo de buscar beneficios tanto para las personas como para las instituciones. (Meyer y Allen, 1997)

Afirmó que hasta el momento el estudio del compromiso en una organización no ha tenido una aceptación clara del desarrollo Corporativo, encontrándose dos enfoques diferentes de aceptación: el enfoque unidireccional y el enfoque unidireccional y enfoque multidimensional. (Córdoba, 2012)

#### **Enfoque unidimensional**

La implicación regulatoria a gran escala surgió en la década de 1980, cuando varios autores se embarcaron en aventuras para estudiar esta variable, y surgieron muchas ideas y aportes. Esto ha mejorado su comprensión y desarrollo. Inicialmente, la participación Corporativo se consideraba como un todo, donde el único conocimiento que buscamos era el

grado de implicación de los individuos en el desarrollo de sus actividades. Las organizaciones son vistas a través de dos enfoques, Actitudes de Participación y Comportamientos de Compromiso asociados con la definición y medición del compromiso Corporativo. (Mowday, Porter y Streers, 1982)

### **Enfoque multidimensional**

Una de las primeras definiciones multidimensionales fue realizada basado en actitudes, se refirió a una tipología longitudinal en la que abordó el hecho de que los individuos generalmente aceptan la influencia de tres tendencias diferentes dentro de la organización: conformidad a través del intercambio; Identidad o asociación y unificación o unificación de valores. (Chatman, 1986)

Respecto al desarrollo de este enfoque, Lo cual se refiere a que la participación puede presentarse de tres formas distintas, a saber: participación para obtener recompensas externas específicas; Compartir se basa en el deseo de asociarse; La participación se basa en la identidad de valores entre individuos e instituciones. (Chatman, 1986)

### **Teoría de los tres componentes del compromiso Corporativo**

Esta teoría arguyendo que las diferentes definiciones de compromiso Corporativo pueden explicarse por tres componentes: el primer componente emocional, el segundo componente continuo y el tercero componente modular. (Meyer y Allen 1997)

Esta teoría con el fin de realizar un análisis tridimensional del compromiso Corporativo en relación con otros factores Corporativos. (Ruíz de Alba, 2013)

### **2.2.2.3.Importancia del compromiso Corporativo**

El compromiso Corporativo se ha convertido en una de las variables más estudiadas según el comportamiento Corporativo; Una razón por la que esto sucede es que algunas encuestas han podido mostrar que el cumplimiento normativo es, en general, un mejor indicador de los ingresos y el rendimiento a tiempo.

El objetivo principal de la organización es el capital humano y su efectividad se mide por el logro de las metas de la empresa. Es por eso que el compromiso organizacional es importante porque si todos son responsables ante la organización, la efectividad de la empresa para lograr sus objetivos aumentará. Por su parte, Pintazos y Paz (2007) demostraron que el compromiso organizacional brinda a los empleados estabilidad laboral, jubilación inminente, salario estable y beneficios económicos. Además, este compromiso corporativo influye en las actitudes y comportamientos de los empleados, como la reducción del absentismo y los cambios laborales, y la aceptación de la cultura, los valores y las metas de la organización. Es por eso que el compromiso organizacional es importante porque si todos son responsables ante la organización, la efectividad de la empresa para lograr sus objetivos aumentará. (Puente Ruíz, 2017)

### **2.2.2.4.Componentes del modelo de compromiso Corporativo**

Para efectos de la presente investigación se utilizó la definición de compromiso Corporativo dividido en tres componentes: relevancia, continuidad y naturalidad; De esta manera, la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o la obligación de permanecer en la organización. (Vega Capcha, 2017)

**El compromiso afectivo:** Es el tipo de compromiso que describe la orientación emocional que los empleados sienten hacia la organización, por eso es "la fuerza de la identificación de un individuo con una organización en particular y su participación en la

organización. Su pertenencia a esa organización". El grado en el que un individuo está involucrado emocionalmente en su organización. El componente emocional (deseo) se refiere a la conexión emocional que las personas crean con la organización cuando se dan cuenta de que sus necesidades (particularmente psicológicas) y expectativas se cumplen y, por tanto, valoran su permanencia en la organización. Hay cuatro tipos de apego emocional: Primero, características personales. Estas son características como la edad, el género y el nivel educativo que se correlacionan con la participación. El segundo son las propiedades estructurales. Lo más relevante es la relación empleado / supervisor, tener un puesto específico, además de sentirse importante dentro de la organización. El tercero se relaciona con las características del trabajo. Aquí encontrará participación en la toma de decisiones. Los empleados se esfuerzan por garantizar que la satisfacción de las necesidades, el uso de competencias y la expresión de valores sean compatibles dentro de la organización. Finalmente, experiencia profesional. Deben ver una combinación de experiencia profesional y compromiso emocional. (Vega Capcha, 2017)

**El compromiso de continuación:** (Necesidad) Se refiere al hecho de que la persona es reconocida, lo que genera costos (económicos, físicos y psicológicos) y escasas oportunidades de encontrar otro trabajo, si la persona decide dejar la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la organización porque invirtió tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla significará perderlo todo; Así como descubren que sus oportunidades fuera de la empresa están disminuyendo, también lo hace su compromiso con la empresa. Es la medida en que un individuo se da cuenta de que debe permanecer en su organización. (Vega Capcha, 2017)

**El compromiso normativo:** (compromiso) Creencia en la lealtad organizacional (un sentido de moralidad), que puede surgir de recibir beneficios de obligaciones mutuas o de recibir ciertos beneficios (por ejemplo, formación o tasas de matrícula). Esto obliga a los empleados a sentirse obligados a permanecer allí hasta que se pague la deuda. Este aspecto



corresponde a la teoría de la reciprocidad: quien recibe una ventaja recibe un código moral intrínseco a cambio de quien la da. En este tipo de participación se desarrolla un fuerte sentido de permanencia en la organización, debido al sentimiento de endeudamiento con la organización por brindar una oportunidad o recompensa que es apreciada por los empleados. El sentido del deber es que un individuo debe permanecer en la organización porque cree que es lo correcto. El sentido de lealtad de un individuo hacia la organización puede deberse a presiones culturales o familiares, sean las que sean: está satisfecho con su trabajo. (Vega Capcha, 2017)

La investigación se centra principalmente en analizar cuáles son los principales comportamientos que llevan a cada vínculo que puede conectar al empleado con su empresa y por supuesto cuáles son los factores o variables que inciden en el desarrollo de estos vínculos para poder lograr la participación laboral. Llama a esto un conjunto de asociaciones que unen a una entidad a un compromiso Corporativo particular, y luego demuestra que la investigación sobre el compromiso Corporativo puede predecir el desempeño de manera más confiable. También argumenta que hay evidencia de que las instituciones con miembros altamente comprometidos son aquellas con niveles más altos de desempeño y productividad y menor ausentismo. (Arciniega, 2002)

Sumado a lo anterior, el compromiso Corporativo contribuye a un estudio integral del comportamiento del capital humano, ya que es una respuesta más global y duradera a la organización en su conjunto, y es la satisfacción laboral. Un empleado puede estar insatisfecho con un puesto en particular, pero lo trata como un puesto temporal y permanece insatisfecho con toda la organización. Pero cuando el descontento se extiende a la organización, es más fácil que las personas consideren renunciar. (Robbins, 1999).

Por lo tanto, para las instituciones, la relación entre el compromiso Corporativo y los ingresos es uno de los factores más importantes porque cuanto mayor es el compromiso de los empleados con la organización, es menos probable que renuncien. También muestra que una alta participación se asocia con un bajo ausentismo y una productividad relativamente alta. La asistencia al lugar de trabajo (a tiempo en lugar de a tiempo) es generalmente más alta entre los empleados con obligaciones Corporativas estrictas. Además, las personas comprometidas tienden a estar más orientadas a los objetivos y dedican menos tiempo a trabajar, lo que tiene un efecto positivo en las medidas típicas de productividad. (Hellriegel et al., 1999)

Aquí, sin embargo, se refiere a la obligación del individuo para con la organización, de hacerlo participar en las decisiones que lo afectan como miembro de la organización. De hecho, tiene una voz y una voz por derecho propio, de pie frente a la estructura más grande. Este tipo de participación también garantiza que pueda compartir las recompensas que surgen de la cooperación dentro del grupo que forma el sistema. (Katz & Kahn, 1986).

El compromiso Corporativo puede ser uno de los mecanismos disponibles para el departamento de recursos humanos para analizar la alineación con los objetivos Corporativos, la lealtad de los empleados y el compromiso con el lugar de trabajo. Por lo tanto, si los empleados están claramente identificados e involucrados en la organización para la que trabajan, es más probable que permanezcan allí.

Así, un alto nivel de participación preserva la capacidad colectiva que se ha creado y los beneficios a largo plazo y duraderos que la organización puede lograr. (Claire Rocha & Böhrh Pelaez, 2004)

### **2.2.3. Empresa J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A.**

La empresa J. Moran Distribuciones S.A es una empresa de comercialización autónoma de expendio masivo más importante y más consolidada del sur del Perú, con ámbito de operación en los departamentos de Arequipa, Cusco, Tacna, Moquegua, Puno, Apurímac y Madre de Dios. Además, J. Moran Distribuciones trabaja con las siguientes líneas: Procter & Gamble S.A; Papelera Panamericana S.A; Yichang S.A; Productos Familia S.A; Kraft foods S.A - Grupo (empresas pequeñas).

#### **Visión**

Ser considerado como el mejor socio estratégico de nuestros clientes y de nuestros proveedores.

#### **Misión**

Ofrecer el mejor servicio de distribución a nuestros clientes y los mejores resultados a nuestros proveedores, promoviendo oportunidad de desarrollo a nuestros trabajadores.

#### **Historia**

J. Moran Es una organización familiar fundada por el Sr. Jaime Moran Gandarillas en Arequipa el 2 de noviembre de 1973, y fue constituida para distribuir productos de consumo en todo el sur del país. Con cuatro décadas de experiencia, la oficina central de J. Moran está ubicada en Arequipa. Así, la empresa consolidó su posición de liderazgo en el campo de la distribución masiva de productos en el sur, para convertirse en una organización especializada en distribución en todo el sur, esforzándose siempre por lograr una mayor cobertura y brindar mejores servicios a los clientes.

### **2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS**

#### **Compromiso Corporativo:**

Esta participación se refiere a la percepción positiva que tiene un individuo de una organización en particular. La lealtad es uno de los impulsores más importantes del éxito organizacional, por lo que debemos hablar del compromiso Corporativo como una variable que rige el comportamiento organizacional, por lo que debemos conocer la relación del empleado con la empresa. (Allen y Meyer, 1997).

#### **Desempeño:**

Son las acciones o comportamientos observados entre los empleados que son consistentes con los objetivos de la organización y pueden medirse de acuerdo a la capacidad y nivel de contribución de cada persona a la empresa. (Allen y Meyer, 1997).

#### **Empatía:**

También conocida como inteligencia interpersonal, se refiere a la capacidad cognitiva de una persona para dar sentido al mundo emocional de los demás. (Howard Gardner, 1997)

#### **Empresa:**

Una organización, institución o industria, dedicada a las actividades o la búsqueda de objetivos económicos o comerciales, para satisfacer la necesidad del solicitante de bienes o servicios, asegurando al mismo tiempo la continuidad de una estructura empresarial eficaz, como una "inversión necesaria". (Robbins y Judge 2013)

**Satisfacción laboral:**

Se entiende que cuando un trabajador se siente motivado, feliz y satisfecho con su trabajo. La satisfacción laboral ocurre cuando un empleado siente que tiene estabilidad laboral, avance profesional y un cómodo equilibrio entre el trabajo y la vida. (Robbins y Judge 2013)

## CAPÍTULO III

### PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

##### 3.1.1. *Análisis estadístico*

###### 3.1.1.1. Validez

Para comprobar la validez de los instrumentos de la investigación se recurrió a los siguientes mecanismos:

**Validez interna:** Según Hernández, Fernández y Bautista (2010), esta validez consiste en construir el instrumento basándose de lo señalado en el marco de las variables y sus dimensiones a ser estudiadas, así como los ítems y graduando la escala de medición para las preguntas, es decir el instrumento permitió medir lo que debe medirse en la investigación.

**Validez de constructo:** En este caso dicho instrumento permitió que las variables fuesen diseñadas acorde a los objetivos de la investigación y se operacionalizan en las dimensiones, indicadores y las preguntas.

### 3.1.1.2. Confiabilidad

Se determinó la confiabilidad mediante la técnica el coeficiente del alpha de cronbach, siendo para cada ítem y cada dimensión, calculando mediante la varianza de ítems y la varianza de puntaje total, procesando a través del SPSS 26.0, de acuerdo a los valores que se indican en la tabla que precede.

Además, de los resultados obtenidos se tiene muy cercano a 1, lo que indicaría que el instrumento que se está aplicando sería de un nivel aceptable.

**Tabla 2**

*Prueba de confiabilidad con Alpha de Cronbach*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Variable 1: Satisfacción laboral	0.983	22
Variable 2: Compromiso organizacional	0.985	22

Nota: elaboración propia

### 3.1.1.3. Prueba de normalidad

Para la presente investigación, teniendo en conocimiento que el instrumento es confiable, procedemos a valorar la lo datos evaluando mediante pruebas estadísticas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk; para esto consideramos que la prueba estadística de Shapiro Wilk es utilizada cuando el tamaño de la muestra tiene como máximo 50 individuos, en ese sentido la muestra que se está evaluando es más de 22 individuos motivo por el cual consideraremos la prueba estadística Shapiro-Wilk; determinado esto, procedemos a evaluar el método de correlación que utilizaremos para contrastar las hipótesis, para ello evaluamos el nivel de significancia dentro de la prueba estadística de Shapiro-Wilk; donde se observa que todas las variables tienen una significancia menor a 0.05 por lo que utilizaremos el método de

correlacion de Rho de Pearson, que es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular  $\rho$ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden. El estadístico  $\rho$  viene dado por la expresión: Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas. Se tiene que considerar la existencia de datos idénticos a la hora de ordenarlos, aunque si éstos son pocos, se puede ignorar tal circunstancia.

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad de las variables*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
satisfacción laboral	,237	22	,002	,825	22	,001
Compromiso organizacional	,245	22	,001	,858	22	,005

a. Corrección de significación de Lilliefors

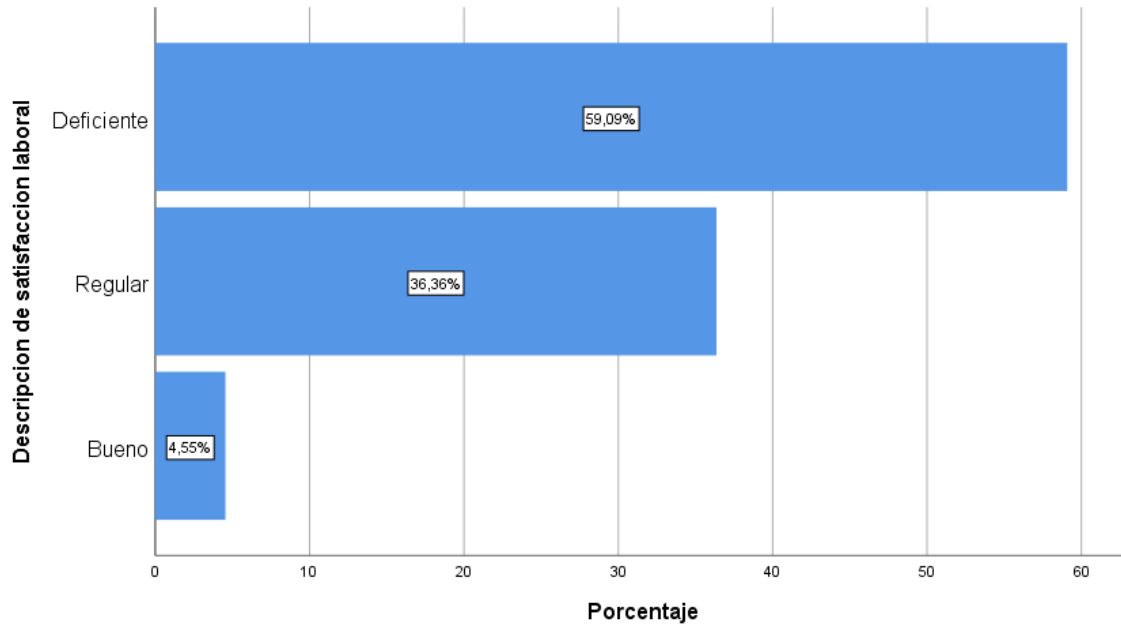
Nota: elaboración propia

### **3.1.2. Análisis descriptivo**

#### **3.1.2.1. Satisfacción laboral**

Del análisis realizado referente a la satisfacción laboral, es una respuesta positiva a un trabajo o un aspecto particular de un trabajo, como el estado emocional que resulta de la percepción de la experiencia laboral de un individuo, en la empresa J Moran, casi la mitad determina que es deficiente, solo el 4.5 % determina que es bueno.



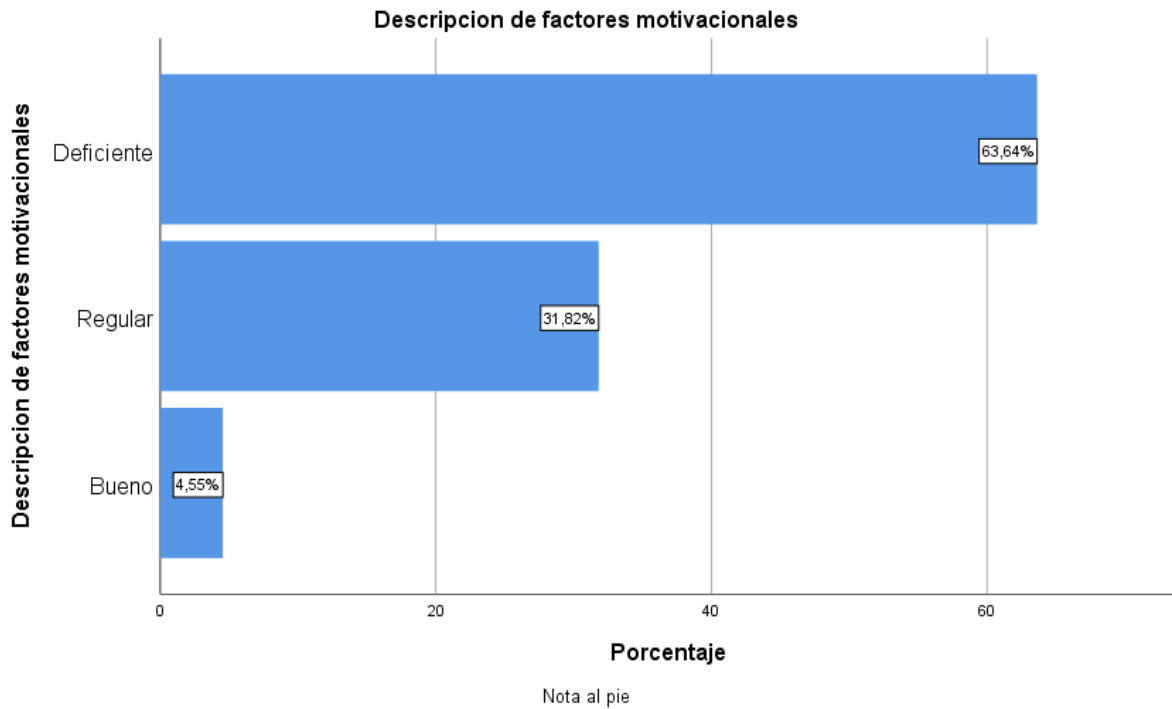
**Imagen 1***Descripción de la satisfacción laboral*

## a) Descripción de factor motivacional

En referencia a al factor motivacional, volucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo; se determina que 63% de los trabajadores determinan que es deficiente.

## Imagen 2

### Descripción de factor motivacional

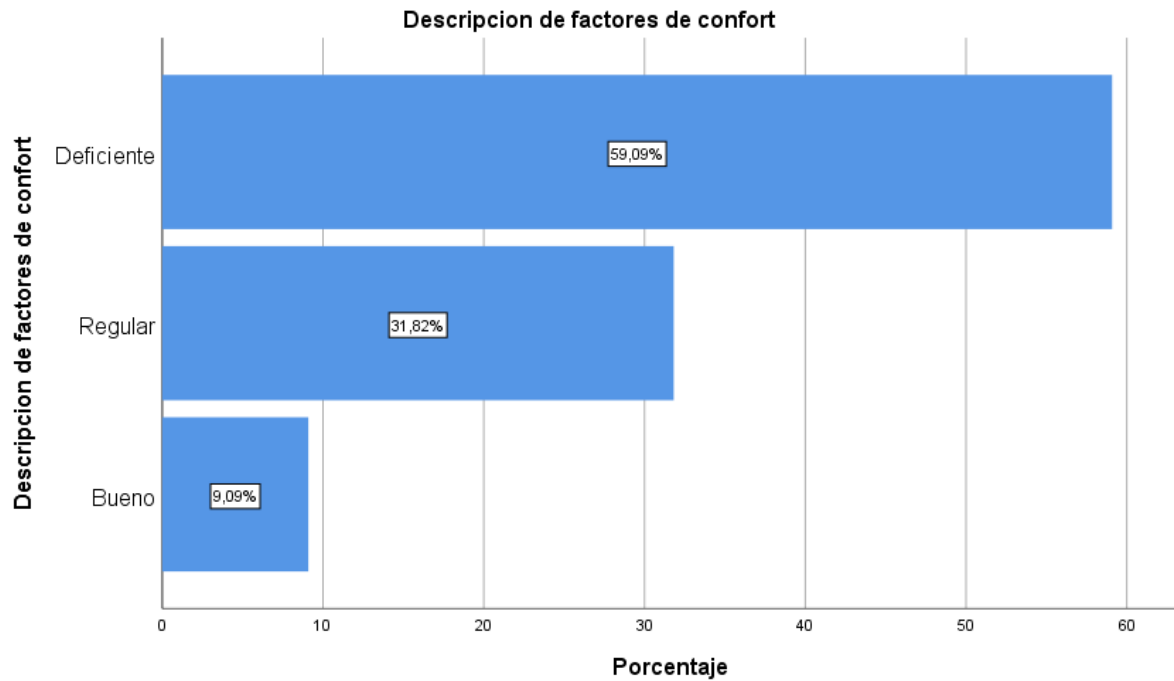


### b) Descripción de factor de confort

En lo que se refiere al factor de confort, estos factores son los que configuran el espacio laboral e influyen directamente en el bienestar o malestar de los empleados: Ambiente físico, Ambiente psicosocial, Recursos personales de salud en el trabajo, Participación de la empresa en la comunidad. En la empresa se ha determinado que el factor de confort es deficiente, siendo una representación más de la mitad casi 60%.

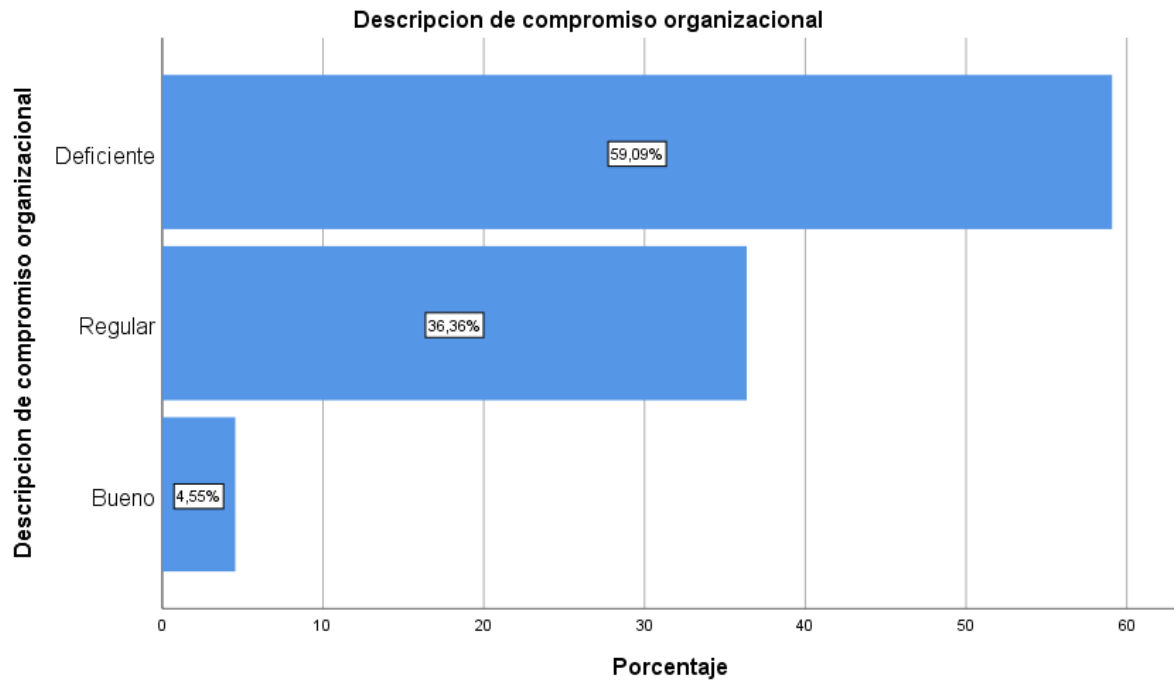
### Imagen 3

*Descripción de factor de confort*



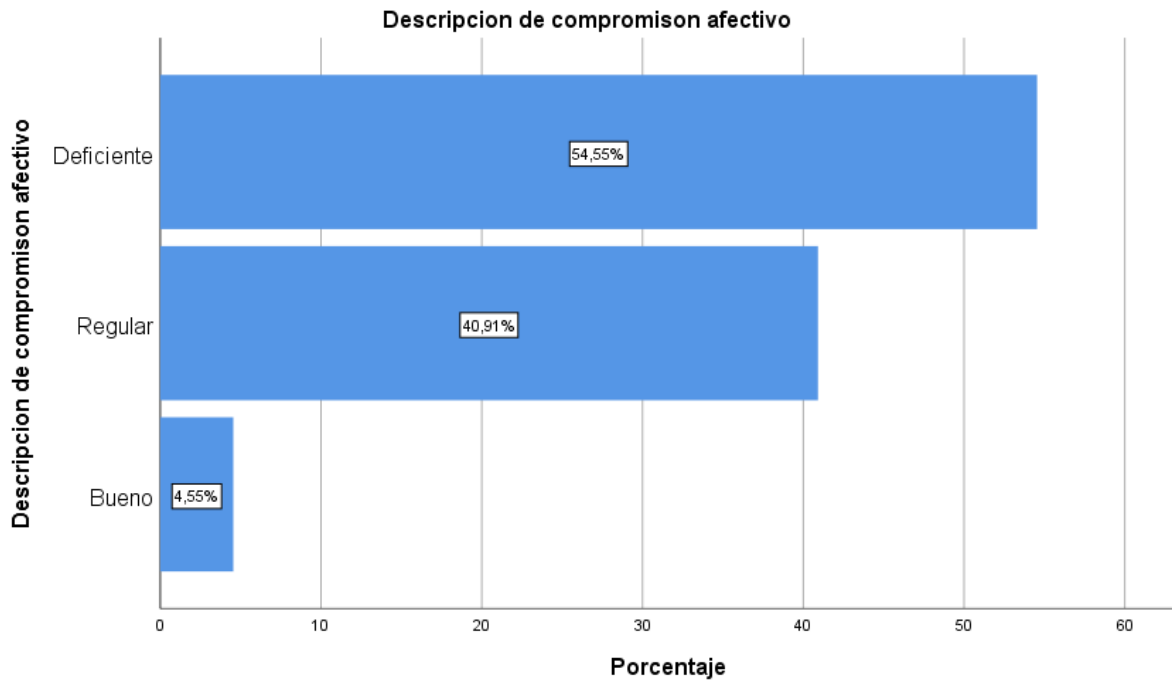
#### 3.1.2.2. Compromiso organizacional

En lo que refiere al compromiso organizacional, se considera habitualmente en la literatura como una actitud hacia el trabajo, que se desarrolla a lo largo del proceso de socialización. La importancia de su estudio radica en la influencia que esta actitud genera sobre el comportamiento del elemento humano en una organización, en la empresa JMoran se define como deficiente la existencia de un compromiso con la empresa, motivo por el cual existe gran deficiencia en los aspectos laborales.

**Imagen 4***Descripción de compromiso organizacional*

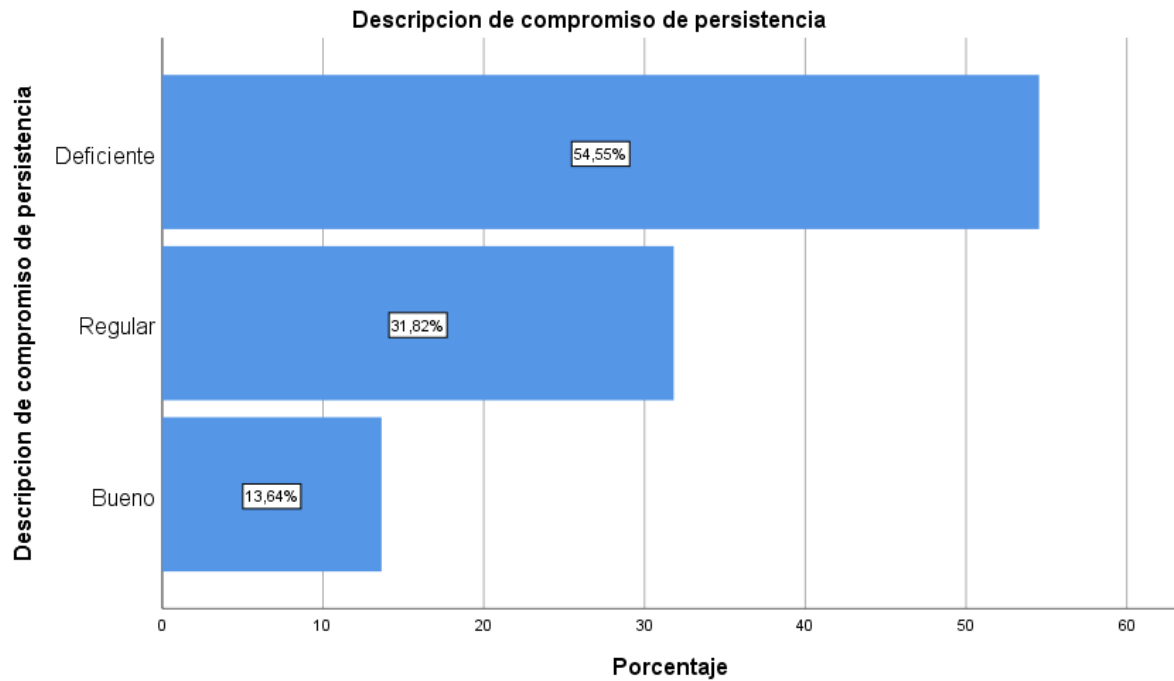
## a) Descripción de compromiso afectivo

En lo que refiere al compromiso afectivo, e identifica cuando los lazos emocionales que las personas crean con la organización surgen en el cumplimiento de sus necesidades (entendiendo estas como psicológicas esencialmente), lo cual contribuye a que estas personas gocen de estabilidad en la organización; siendo que en la empresa J. Moran es medianamente deficiente.

**Imagen 5***Descripción de compromiso afectivo*

## b) Descripción de compromiso de persistencia

En lo que refiere el compromiso de persistencia, es el grado de responsabilidad que sienten los empleados de su trabajo en una organización. Cuando están comprometidos, se esfuerzan de manera voluntaria para asegurarse que sus tareas estén bien hechas. Es deficiente 55.4% de la población estudiada afirma que es así.

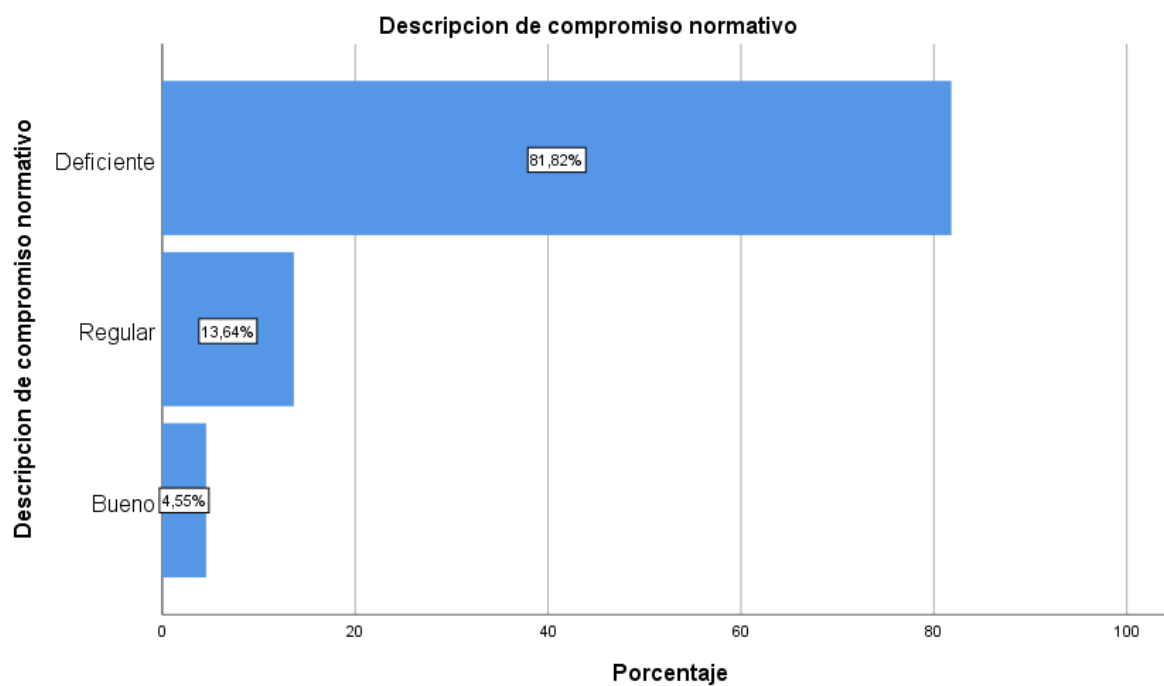
**Imagen 6***Descripción de compromiso de persistencia*

## c) Descripción de compromiso normativo

En lo que refiere al compromiso normativo, Es la responsabilidad que tiene el empleado de corresponder con la empresa, en agradecimiento a esta por los beneficios obtenidos. Se indica que casi la totalidad 81.2 % es deficiente no existiendo responsabilidad del empleado de corresponder a la empresa.

## Imagen 7

### *Descripción de compromiso normativo*



### **3.1.3. Comprobación de hipótesis**

#### **3.1.3.1. Comprobación de hipótesis general**

A fin de contrastar la hipótesis general determinando si existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

#### ***Planteamiento de la hipótesis***

**H0: NO** Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso Corporativo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021

**H1:** Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso Corporativo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021

### *Parámetros estadísticos*

- Nivel de significancia : 0.05
- Prueba estadística : Pearson
- Regla de decisión : Rechazar Ho si el valor-p es menor a 0,05  
Acepta Ho si el valor-p es mayor a 0,05

**Tabla 4**

*Comprobación de hipótesis general*

		satisfaccion laboral	Compromiso organizacional
satisfaccion laboral	Correlación de Pearson	1	,935**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,935**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

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

### *Interpretación*

De los resultados obtenidos, en la tabla que antecede, se determina que la correlación es positivamente muy alta (0.935) entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional; además, al analizar el valor P (significancia) se evidencia que es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso Corporativo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021.



### 3.1.3.2. Comprobación de primera hipótesis específica

A fin de contrastar la hipótesis específica determinando si existe relación entre la satisfacción laboral y el Compromiso afectivo.

#### *Planteamiento de la hipótesis*

**H0:** La satisfacción laboral no se relaciona significativamente con el compromiso afectivo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021

**H1:** La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso afectivo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021

#### *Parámetros estadísticos*

- Nivel de significancia : 0.05
- Prueba estadística : Pearson
- Regla de decisión : Rechazar  $H_0$  si el valor-p es menor a 0,05  
Aceptar  $H_0$  si el valor-p es mayor a 0,05

**Tabla 5**

*Comprobación de primera hipótesis específica*

		Compromison afectivo	satisfaccion laboral
Compromison afectivo	Correlación de Pearson	1	,939**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
satisfaccion laboral	Correlación de Pearson	,939**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

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

### ***Interpretación***

De los resultados obtenidos, en la tabla que antecede, se determina que la correlación es positivamente muy alta (0.939) entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional; además, al analizar el valor P (significancia) se evidencia que es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso afectivo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021.

#### **3.1.3.3.Comprobación de segunda hipótesis específica**

A fin de contrastar la hipótesis general determinando si existe relación entre la satisfacción laboral y el Compromiso de persistencia.

#### ***Planteamiento de la hipótesis***

**H0:** La satisfacción laboral no se relaciona significativamente con el compromiso de continuidad en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021

**H1:** La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso de continuidad en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021

#### ***Parámetros estadísticos***

- Nivel de significancia : 0.05
- Prueba estadística : Pearson

- Regla de decisión : Rechazar Ho si el valor-p es menor a 0,05  
 Aceptar Ho si el valor-p es mayor a 0,05

**Tabla 6***Comprobación de segunda hipótesis específica*

		Compromiso de persistencia	satisfaccion laboral
Compromiso de persistencia	Correlación de Pearson	1	,920**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
satisfaccion laboral	Correlación de Pearson	,920**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

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

### ***Interpretación***

De los resultados obtenidos, en la tabla que antecede, se determina que la correlación es positivamente muy alta (0.920) entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional; además, al analizar el valor P (significancia) se evidencia que es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso de continuidad en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021.

#### **3.1.3.4.Comprobación de tercera hipótesis específica**

A fin de contrastar la hipótesis general determinando si existe relación entre la satisfacción laboral y el Compromiso normativo.

### *Planteamiento de la hipótesis*

**H0:** La satisfacción laboral no se relaciona significativamente con el compromiso normativo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021

**H1:** La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso normativo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021

### *Parámetros estadísticos*

- Nivel de significancia : 0.05
- Prueba estadística : Pearson
- Regla de decisión : Rechazar Ho si el valor-p es menor a 0,05  
Aceptar Ho si el valor-p es mayor a 0,05

**Tabla 7**

*Comprobación de tercera hipótesis específica*

		Compromiso normativo	satisfaccion laboral
Compromiso normativo	Correlación de Pearson	1	,822**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
satisfaccion laboral	Correlación de Pearson	,822**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

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

### *Interpretación*

De los resultados obtenidos, en la tabla que antecede, se determina que la correlación es positivamente muy alta (0.822) entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional;

además, al analizar el valor P (significancia) se evidencia que es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso normativo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021.

### **3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

En la presente investigación que tiene como objetivo Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso Corporativo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021; se determinó que la significancia tiene un valor menor de 0.05 por lo que rechazamos la hipótesis nula, esto quiere decir que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso Corporativo en los empleados de la empresa.

En consecuencia, al estar fuertemente relacionado la satisfacción laboral y teniendo como resultado muy deficiente el aspecto de satisfacción laboral no es un buen indicador para la empresa J Moran, puesto que muchos son los motivos por los cuales la población estudiada ha definido como deficiente.

En relación a determinar cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral con el compromiso con el compromiso afectivo, esta investigación determina que La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso afectivo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021, siendo esta descrita como muy deficiente dentro de la empresa, en este sentido López (2016) en su investigación “relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los trabajadores de la empresa tecnología integral de pesaje Perú s.a.c. distrito los olivos, 2016”, determina que para que exista productividad en la empresa debe existir el compromiso afectivo

que identifica cuando los lazos emocionales que las personas crean con la organización surgen en el cumplimiento de sus necesidades.

Así también en lo que es la relación entre la satisfacción laboral y el Compromiso de persistencia, esta investigación ha determinado La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso de continuidad en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021; descriptivamente se determina que existe una calificación como deficiente, en este sentido entra en contraposición con Araujo, Checa y Velasco (2020) en su investigación “Satisfacción laboral y clima Corporativo en dos instituciones privadas del valle del cauca” que menciona que la satisfacción laboral difiere de la edad porque depende de las expectativas que buscan las personas y puede formar un ambiente educativo y la satisfacción organizacional no se ve afectada. Finalmente se descubrió que por muchos años de estar en la organización se reconoce el contenido de metas, misión, visión y organizaciones, en ese sentido existe otros factores que pueden determinar el compromiso de persistencia.

Por último, para determinar la relación entre satisfacción laboral y el Compromiso normativo esta investigación determina que La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso normativo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021, en contraposición Rodríguez (2016) realizó una investigación con el objetivo de identificar la relación existente entre el compromiso Corporativo y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de ventas (Saga Falabella); determina que se encontró que el grado de apego emocional está íntimamente relacionado con el salario, los beneficios y los factores de comunicación. continuar participando más de cerca con los factores de desarrollo, salarios y beneficios; Finalmente, el cumplimiento normativo muestra una relación más fuerte con los salarios y beneficios.

## CONCLUSIONES

1. se determina que la correlación es positivamente muy alta (0.935) entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional; además, al analizar el valor P (significancia) se evidencia que es menor a 0,05 entonces se afirma que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso Corporativo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021
2. se determina que la correlación es positivamente muy alta (0.939) entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional; además, al analizar el valor P (significancia) se evidencia que es menor a 0,05 entonces se afirma que La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso afectivo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021
3. se determina que la correlación es positivamente muy alta (0.920) entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional; además, al analizar el valor P (significancia) se evidencia que es menor a 0,05 entonces se afirma que La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso de continuidad en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021
4. se determina que la correlación es positivamente muy alta (0.822) entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional; además, al analizar el valor P (significancia) se evidencia que es menor a 0,05 entonces se afirma que La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso normativo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021.

## RECOMENDACIONES

1. a través del equipo de gestión, cultive el compromiso organizacional en el personal asistencial de las diferentes jefaturas, y que este repercute positivamente en la satisfacción laboral del empleado, con el propósito de mantener condiciones físicas agradables para la labor diaria del personal, que estos cuenten con sus beneficios laborales, que se respeten y se ejecuten equitativamente las políticas administrativas del hospital, que se elimine completamente todo tipo de conflictos y se promuevan relaciones interpersonales donde prime la armonía y la colaboración desinteresada, fomentar y apoyar el desarrollo personal de los empleados
2. A las jefaturas de la Empresa J Moran DISTRIBUCIONES S.A., generen dentro de sus dependencias un ambiente cómodo, agradable, con una buena relación entre su personal, con actitudes positivas, con ambientes propicios para el desempeño, ya que ello conlleva a que el personal asistencial genere un compromiso afectivo.
3. Los Gerentes de mayor alto evaluar que los trabajadores reciban un sueldo justo y relacionado con las funciones que realizan dentro de la empresa y que cubran sus expectativas económicas, que se promueva el desarrollo personal de los trabajadores a través de un trabajo justo, incentivando y apoyando en el estudio de postgrado y pregrado a través de convenios con universidades, esto con el propósito de generar en el trabajador un compromiso de continuidad con sueldos y prestaciones pagadas puntualmente y justas por las funciones realizadas, ofreciendo ofertas de ascensos y promociones dentro de la institución y generando bienestar familiar para el trabajador.
4. A las jefaturas de la Empresa J Moran DISTRIBUCIONES S.A., incentivar que los trabajadores conozcan las políticas administrativas implementadas en la empresa como el horario de trabajo, los derechos y deberes del trabajador, como el maltrato y



explotación laboral; así mismo que la jefatura este a disposición del trabajador, comprendiéndolo, apoyándolo y tratándolo cordialmente en cualquier situación; esto con el fin de que se genere un compromiso normativo del empleado con la institución mediante la fidelidad del trabajador con ventajas laborales para el mismo.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aguilera, L. (2012). *Procesos de gestión de unidades de información y distribución turísticas*. Málaga: IC editorial.
- Aldana, J. (2013). *Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala*. UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR.
- Alegre Bravo, A., & Rojas Torres, E. A. (2015). *Motivación laboral y compromiso Corporativo en colaboradores del área logística de una empresa metálica de Lima* [Universidad San Ignacio de Loyola]. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/123456789/1870>
- Alexander, J. (2000). *Las teorías sociológicas desde la Segunda Guerra Mundial*. Barcelona: Gedisa.
- Alonso Murguía, E. G., Ocegueda Melgoza, V., & Castro Medina, E. (2006). *Teoría de las Instituciones*. Umbral Editorial S.A.
- Alvarado Benavides, A., & Mejía López, P. (2015). *Compromiso Corporativo y Motivación Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz-Ancash 2014* [Universidad Cesar Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4613>
- Alvarado, K., Parodi, G., & Ruíz, M. (2016). *Estilos de liderazgo y compromiso Corporativo con mediación de engagement en técnicos de maquinaria pesada* [Universidad del Pacifico ].  
[http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1590/Karla\\_Tesis\\_Maestria\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1590/Karla_Tesis_Maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Álvarez, G. (2008). *Determinantes del compromiso Corporativo ¿Están los trabajadores a tiempo parciales menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo? Cuadernos de Estudios Empresariales*.

- Álvarez, J., Galicia, A., & Hernández, A. (2013). *Factores que influyen en la satisfacción laboral*.
- Ancana, A., & Quispe, K. (2013). *Plan de cultura Corporativo para mejorar la satisfacción laboral de los empleados de la empresa INCMENA S.A.C. en el distrito de Villa el Salvador – 2012*. Universidad Autónoma del Perú.
- Andrade, H. (2011). *Cambio o fuera: Dirigir en el Siglo XXI*. Ciudad de México: Palibrio.
- Anyaco Pariona, N. (2017). *Motivación y compromiso Corporativo en los trabajadores técnicos - operativos de una empresa del sector automotriz. Tesis en opción al Título Profesional de Licenciada en Psicología*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Araujo Montahud, J., & Brunet Icart, I. (2012). *Compromiso y competitividad en las instituciones. El caso de una empresa aeronáutica*. Tarragona: Publicaciones URV.
- Arciniega, L., & González, L. (Eds.). (2006). *What is the influence of work values relative to other variables in the development or organizational commitment?* Revista de Psicología Social.
- Arciniega, L. M. (2002). *Compromiso Corporativo México: Cómo hacer que la gente se ponga? Dirección Estratégica*.
- Arévalo, R., Álvarez, G., & Miles, D. (2003). *Evidencia española sobre los factores higiénicos y motivadores de la teoría de Herzberg sobre motivación laboral..*
- Argomedo, J. (2013). *Satisfacción laboral y compromiso Corporativo en personal civil de una institución militar de Lima Metropolitana*. Universidad César Vallejo.
- Arias Galicia, F. (2001). *El compromiso personal hacia las instituciones y la intención de permanencia..*
- Böhrt, R., Romero, C., & Díaz, F. (2014). *El compromiso Corporativo entre obreros: un estudio en cuatro instituciones bolivianas..*

- Boluarte, A. (2014). *Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr*.  
Revista Médica Herediana.
- Burgos Delfino, B. (2013). *Relación entre el Compromiso Corporativo y la Motivación laboral en la empresa METADEL S.R.L.* Universidad Nacional de Piura.
- Caballero, K. (Ed.). (2002). *El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza* (Número Universidad de Granada). Revista de currículum y formación del profesorado.
- Cabrera L., J. J., & Urbiola Solís, A. E. (2012). Relación entre desempeño laboral y compromiso Corporativo. *Revista de la Universidad del Valle de Atemajac*.
- Cainicela, J., & Pazos, P. (2016). *La relación entre satisfacción laboral, compromiso Corporativo e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú*.  
Universidad del pacífico.
- Carrasco Diaz, S. (2005). *Metodología de la investigación científica* (primera). San Marcos.
- Castillo, N. (2014). *Clima, motivación intrínseca, y satisfacción laboral en trabajadores*.  
Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Certo, S. (2001). *Administración Moderna*. Bogotá: Prentice Hall.
- Chávez, L. (2016). *El liderazgo y su relación con la satisfacción laboral de la empresa Sodimac SAC, del distrito de Independencia, año 2016*. Universidad César Vallejo.
- Chiang, M., Martín, J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima Corporativo y la satisfacción laboral*. Madrid: Biblioteca Comila.
- Chiang, M., & Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. En *Contaduría y administración*.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Corporativo: La dinámica del éxito de las instituciones* (segunda). México DF: MC Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las instituciones*. México: Edamsa Impresiones S.A.
- Claro, T. S. (2011). *Clima Escolar y Desarrollo Integral de Niños y Niños*. En S. C. Tagle, *Clima Escolar y Desarrollo Integral de Niños y Niños: Historias, aprendizajes y proyecciones de una experiencia*. RIL editores.
- Córdoba, E. (2012). *Compromiso Corporativo en empleados contratados por empresas de trabajo temporal*  
[<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ4704.PDF>].  
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ4704.PDF>
- Cortina, E. (2014). *El rol mediador del compromiso Corporativo entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia en el sector de Contact Centers* [Universidad EAFIT].  
[https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/7290/ElenaMargarita\\_CortinaEspitia\\_2015.pdf;sequence=2](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/7290/ElenaMargarita_CortinaEspitia_2015.pdf;sequence=2)
- Davis, K. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. McGraw – Hill. Díaz.
- Escobal, H. (2016). *Relación entre cultura Corporativo y satisfacción laboral en la empresa de confecciones textiles “JeansLennys” San Martín de Porres – 2016*. Universidad César Vallejo.
- Fischer, G. (1990). *Psicología social: conceptos fundamentales*. Madrid: Narcea.
- González, F., López, T., & Sánchez, S. (2014). *Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba (España): Influencia de la tipología contractual y la jornada de trabajo*. *Intangible capital*.
- Griffin, R. (2011). *Administración*. Santa Fe: Cengage Learning.
- Milkovich, G. T., & Boudreau, J. W. (1997). *Dirección y administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia*.

- Nieto, C. (2014). *Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes Corporativoizadas*.
- O'Reilly, C., & Chatman, J. (1986). *Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior*. *Journal of Applied Psychology*.
- Obregón, M. (2016). *Satisfacción laboral y su influencia en la gestión de ventas de la empresa Gss distrito de Lima, año 2016*. Universidad César Vallejo.
- Pacheco Izquierdo, L. Y. (2017). *Motivación laboral y compromiso Corporativo en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes*. Universidad César Vallejo.
- R., H. S., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Corporativo*. Prentice Hall.
- Sandoval Erazo, W. (2003). *Formación de líderes. Nuevos Líderes, facultad deficiencias administrativas*.
- Schermerhorn, J. (2002). *Administración*. En J. Schermerhorn, *Administración*. México: Limusa.
- Silva González, M. d., Santos Durán, J. L., Rodríguez Jiménez, E., & Hernando Rojo, C. (2008). *Las relaciones humanas en la empresa*.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (Cuarta). LIMUSA Noriega Editores.
- Villamor, F., & Alamillo, M. (2002). *Modelo de gestión por competencias*. Aedipe.

## ANEXOS

## Anexo 1. Matriz consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿La satisfacción laboral se relación significativamente con el compromiso Corporativo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso Corporativo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso Corporativo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>X : satisfacción laboral</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>Y: compromiso Corporativo</p>	<p><b>1.</b> Tipo de Investigación cuantitativo-Descriptiva-correlacional de corte transversal</p> <p><b>2.</b> Población =22 Personas empleadas</p> <p><b>3.</b> Instrumentos de Recolección de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ficha de Encuesta.</li> </ul>
<p>Problemas Específicos</p> <p>a) ¿La satisfacción laboral se relación significativamente con el compromiso afectivo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021?</p> <p>b) ¿La satisfacción laboral se relación significativamente con el compromiso de continuidad en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021?</p> <p>c) ¿La satisfacción laboral se relación significativamente con el compromiso normativo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Observar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021.</p> <p>b) Analizar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021.</p> <p>c) Evaluar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>a) La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso afectivo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021.</p> <p>b) La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso de continuidad en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021.</p> <p>c) La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso normativo en los empleados de la empresa de J. MORAN DISTRIBUCIONES S.A., Apurímac-Abancay, 2021.</p>		

## Anexo 2. Cuestionario

Estimado Señor (a) muy agradecido por anticipadamente por su participación, por favor recurro a que pueda desarrollar claramente el cuestionario:

**Género:** F ( ) M ( )

Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio

1	2	3	4	5
Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho

### Satisfacción laboral

cuestionario	1	2	3	4	5
1 ¿Cómo califica sus condiciones físicas del trabajo en la empresa?					
2 ¿Cómo califica la libertad para elegir tu propia forma de trabajo dentro de la empresa?					
3 ¿Cómo calificas a tus compañeros de trabajo?					
4 ¿Cómo calificas los reconocimientos por el trabajo bien hecho?					
5 ¿Cómo califica a tu jefe?					
6 ¿Cómo calificas las responsabilidades que se te ha asignado?					
7 ¿Estas satisfecho con tu salario?					
8 ¿Crees que la empresa valora la posibilidad de utilizar tus capacidades?					
9 ¿Cómo califica las elaciones entre la dirección y los trabajadores en la empresa?					
10 ¿Estas satisfecho con las posibilidades de ascender?					
11 ¿Cómo califica el modo en que tu empresa es manejada por la dirección?					
12 ¿Crees que les prestan atención a las sugerencias que haces?					
13 ¿Estas satisfecho con tu horario de trabajo					
14 ¿Cómo califica La variedad de tareas que realizas en tu trabajo?					
15 ¿Cómo califica la estabilidad laboral dentro de la empresa?					



### Compromiso Corporativo

Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio

1	2	3	4	5
Estoy bastante desacuerdo	Estoy algo de acuerdo	Indiferente	Estoy algo de acuerdo	Estoy bastante de acuerdo

questionario	1	2	3	4	5
1. Considero que he puesto bastante dentro de la empresa, por lo que no considero trabajar en otra parte.					
2. Siento que no es correcto renunciar a la empresa en este momento.					
3. Muchas cosas personales dependen de continuar trabajando en la empresa.					
4. Es un deseo que se realizado trabajar en la empresa					
5. Veo que existe pocas alternativas de trabajar en otras empresas					
6. prefiero hacer una carrera profesional dentro de la empresa					
7. considero que la empresa me necesita y valora mi esfuerzo					
8. Considero que la empresa merece mi lealtad					
9. Realmente considero que los problemas que pasan en la empresa, tengo que contribuir a solucionarlos					
10. No es necesario permanecer con el gerente/jefe actual.					
11. Yo no renunciaría a la Entidad ahora porque me siento en obligación con la gente que trabaja actualmente en ella					
12. Personalmente, esta empresa significa mucho.					
13. La empresa ha sido una gran oportunidad					
14. Siento que no me consideran parte de la familia dentro de la empresa					
15. No tengo pertenencia con la empresa					
16. No renuncio a la empresa, solo porque no existe más alternativas.					
17. Aunque lo deseará es muy difícil dejar la empresa					
18. No me vincula nada a la empresa por lo que puedo abandonarlo en cualquier momento.					

## Anexo 3

## Validación de instrumentos



Anexo 3:

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO****I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Lic. Adm. Walter Luico Bolaños Gandolfo
- 1.2 Grado académico: Licenciado en administración
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Decano Regional del Colegio de Licenciados en Administración - Tacna
- 1.4 Título de la Investigación: Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los empleados de la empresa J. Moran distribuciones S.A. Apurímac Abancay.
- 1.5 Autor del instrumento: Sandy Sotomayor Candía
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura en administración y negocios internacionales
- 1.7 Nombre del instrumento: Encuesta

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				70	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				70	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				70	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				70	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				70	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80	
SUB TOTAL					590	180
TOTAL (PROMEDIO)						385

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 77

VALORACION CUALITATIVA: muy bien

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Lima, 09 de noviembre del 2021

Mg. Adm. Walter L. Bolaños Gandolfo  
REG. ÚNICO COLEGIACIÓN N° 118  
DECANO REGIONAL  
TACNA

## Anexo 3:

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO****I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Luciano Alipio Rober Anibal
- 1.2 Grado académico: Doctor
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente UNAMBA
- 1.4 Título de la Investigación: Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los empleados de la empresa J. Moran distribuciones S.A. Apurímac Abancay.
- 1.5 Autor del instrumento: Sandy Sotomayor Candia
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura en administración y negocios internacionales
- 1.7 Nombre del instrumento: Encuesta


INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					93
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				78	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					91
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					85
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90
<b>SUB TOTAL</b>					78	540
<b>TOTAL (PROMEDIO)</b>						443.5

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 88.7

VALORACION CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: aplicable

Lugar y fecha: Apurímac, 09 de noviembre 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL INICELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
Dr. Rober Anibal Luciano Alipio  
DOCENTE

## Anexo 3:

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO****I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Ing. Econ. Roger Cristian Quispe Mamani
- 1.2 Grado académico: Ingeniero en Economía
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Administrador de Unidad de Gestión Educativa Local Tacna
- 1.4 Título de la Investigación: Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los empleados de la empresa J. Moran distribuciones S.A. Apurimac Abancay.
- 1.5 Autor del instrumento: Sandy Sotomayor Candia
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura en administración y negocios internacionales
- 1.7 Nombre del instrumento: Encuesta

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				70	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				70	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				70	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				70	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80	
<b>SUB TOTAL</b>					<b>500</b>	<b>270</b>
<b>TOTAL (PROMEDIO)</b>						<b>385</b>

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 77

VALORACION CUALITATIVA: muy bien

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Lima, 12 de diciembre del 2021



ROGER C. QUISPE MAMANI  
Ingeniero en Economía

DNI: 70984491  
CEL: 952222684



VARIABLE	Compromiso organizacional																						
DIMENSION	Compromiso afectivo										Compromiso de persistencia					Compromiso normativo							
PREGUNTA	P2.1	P2.2	P2.3	P2.4	P2.5	P2.6	P2.7	P2.8	P2.9	Total	P2.10	P2.11	P2.12	P2.13	P2.14	Total	P2.15	P2.16	P2.17	P2.18	Total	Total	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	19
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	5	20
3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	12	2	1	1	2	2	8	2	1	1	1	5	25
4	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	12	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	5	22
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	11	53
6	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5	32	4	4	4	3	3	18	3	4	2	4	13	63
7	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	24	3	2	3	3	3	14	3	3	2	3	11	49
8	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5	32	4	5	5	3	3	20	3	3	2	3	11	63
9	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	11	50
10	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	11	1	2	1	1	1	6	1	2	1	1	5	22
11	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26	2	3	4	1	1	11	1	1	1	1	4	41
12	1	1	2	1	2	1	3	2	2	2	15	3	2	3	3	4	15	3	3	2	3	11	41
13	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	2	1	2	7	1	1	1	2	5	22
14	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	10	1	2	1	1	1	6	1	2	1	1	5	21
15	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	4	20
16	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	12	51
17	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	11	2	1	2	1	1	7	2	1	2	1	6	24
18	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	10	1	2	1	1	1	6	1	2	1	1	5	21
19	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	32	5	5	5	3	3	21	3	3	2	3	11	64
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	12	52
21	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	13	1	1	2	1	2	7	1	1	2	2	6	26
22	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	88