

**“AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL”**

**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**



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

**TEMA DE TESIS:**

**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL  
COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA  
ATENTO PERU-PLATAFORMA DEL BBVA SEDE SANTA ANITA, 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PRESETADO POR:**

**SAHYRA MADAI PALACIOS AYALA**

**LIMA-PERU**

**2018**

### **DEDICATORIA**

A Dios que ha sido mi principal pilar de fortaleza y sabiduría a lo largo de este procedimiento, mis padres que, con su esfuerzo y esmero me apoyaron y creyeron en mi para terminar la presente tesis.

## AGRADECIMIENTO

A universidad Alas Peruanas, *alma mater*, fuente de sabiduría y enseñanza, por brindarme la oportunidad de lograr mi anhelo y sueño, ser administradora. A la empresa Atento -Perú por aceptarme y permitir la ejecución del presente proyecto en la plataforma del BBVA Continental.

Al profesor Juan Godoy Caso, por su asesoramiento, amistad comprensión y apoyo en hacer realidad este trabajo de investigación.

A la Dra. Tamara Pando Ezcurra, quien me hizo comprender la importancia de la investigación y los resultados que se obtienen en las empresas y así despertar un gran interés en la investigación del efecto que causan estos en el rendimiento de las empresas.

Así mismo expreso mi gratitud al personal colaborador en las actividades realizadas, Licenciado Macarena Perlacios Lume, Jefe de Recursos Humanos, quien colaboró en la depuración y corrección de la redacción para una mejor comprensión.

## RESUMEN

El principal objetivo de este estudio es identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral comprendiendo sus cuatro dimensiones (con la significancia de tarea, con las condiciones de trabajo, con el reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos) y el compromiso organizacional, comprendiendo también tres dimensiones (normativo afectivo, y de continuidad), considerando estas variables se tomó como muestra a los 157 trabajadores de la empresa Atento Perú, plataforma del BBVA Continental. Es una investigación descriptiva, correlacional, transversal además de enfocarse a la investigación cuantitativa, se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 18 en inglés e instrumentos de la Autora Sonia Palma y Carrillo (1999) correspondiente a la variable satisfacción laboral el cual consta de 27 preguntas ( 8 para la significancia de tarea, 8 para la dimensión condiciones de trabajo, 7 para la dimensión de reconocimiento de personal y/o social y 4 para la dimensión de beneficios económicos). Del mismo modo correspondiente a la variable compromiso organizacional se utilizó la escala de Allen y Meyer (1997), que consiste en cuestionario integrado por 26 preguntas (6 para la dimensión de compromiso normativo, 8 para la dimensión compromiso afectivo y 12 para la dimensión compromiso continuo). Los resultados obtenidos arrojaron un 70.7% correspondiente a la significancia de condición de trabajo, 58.6% en reconocimiento de personal y/o social, un 58% correspondiente a la significancia de la tarea y el 64% correspondiente a beneficios económicos. En la variable compromiso organizacional los resultados indicaron que el 61.2% sigue el régimen normativo, el 94.3% le da más importancia al factor afectivo y el 27.3% es continuo en sus labores diarias. Finalmente podemos indicar que el resultado de ambos efectivamente tiene correlación entre ambas variables.

**Palabras clave:** *Satisfacción laboral, compromiso organizacional*

**ÍNDICE**

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN	
iii	
ÍNDICE	
iv	
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
Introducción	ix
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1 Planteamiento del problema	10
1.2 Formulación del problema	13
1.2.1 General	13
1.2.2 Específicos	13
1.3 Objetivos de la investigación	13
1.3.1 Objetivos General	13
1.3.2Objetivos Específicos:	13
1.4 Justificación del estudio.	14
1.5 Hipótesis general	
16	
1.5.1 Hipótesis específica	
16	
1.6 Limitaciones de la investigación	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	17
2.1 Antecedentes del estudio	17
2.2 Bases teóricas	21
2.3 Definición de terminos	23
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	30

3.1 Variables	30
3.2 Definición conceptual de la variable	30
3.3.1 Operacionalización de la variable	31
3.4 Tipo y nivel de investigación	34
3.5 Descripción del ámbito de investigación	36
3.6 Población y muestra	36
3.7 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	37
3.8 Validez y confiabilidad del instrumento	40
3.9 Plan de recolección y procesamiento de datos	41
CAPITULO IV: RESULTADOS	42
4.1 Análisis de resultados	42
4.2 Constatación de hipótesis	58
4.3 Discusión de resultados	66
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS	74
ANEXO N° 01. ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL- SPC	75
ANEXO N° 02. ENCUESTA DE COMPROMISO DEL EMPLEADO (TCM)	76
ANEXO N° 03: VALIDACIONES DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS	78
ANEXO N° 04: MATRÍZ DE CONSISTENCIA LÓGICA DE DATOS	87

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla1	32
Variable Satisfacción laboral	32
Tabla 2	33
Compromiso organizacional	33
Tabla 3	38
Dimensión de Significancia de Tarea	38
Tabla 4	38
Dimensión de Condiciones de Trabajo	38
Tabla 5	38
Dimensión de reconocimiento personal y/o social	38
Tabla 6	39
Dimensión de beneficios económicos	39
Tabla 7	39
Baremo de variable satisfacción laboral	39
Tabla 8	40
Dimensiones de variable compromiso organizacional	40
Tabla 9	40
Baremo de variable compromiso organizacional	40
Tabla10	42
Nivel Significancia de tarea.	42
Tabla 11	44

Nivel Condiciones de trabajo	44
Tabla 12	46
Nivel Reconocimiento personal y/o social.	46
Tabla 13	48
Nivel Beneficios Económicos	48
Tabla 14	50
Nivel Compromiso normativo.	50
Tabla 15	51
Nivel Compromiso afectivo.	51
Tabla 16	53
Nivel Compromiso continuo.	53
Tabla 17	54
Niveles de satisfacción laboral	54
Tabla 18	55
Niveles de compromiso organizacional	55
Tabla 19	56
Tabla de contingencia de satisfacción laboral y compromiso organizacional	56
Tabla 20	56
Tablade correlaciones de la satisfacción laboral y compromiso organizacional <sup>57</sup>	57
Tabla 21	57
Tabla de correlaciones de la satisfacción laboral y compromiso afectivo	59
Tabla 22	62
Tabla de correlaciones de la satisfacción laboral y compromiso normativo	62
Tabla 23	64
Tabla de correlaciones de la satisfacción laboral y compromiso continuo	64



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Investigación correlacional	43
Figura 2. Diagrama de barras de Nivel Significancia de tarea.	43
Figura 3. Diagrama de barras de Nivel Condiciones de trabajo	46
Figura 4. Diagrama de barras de Nivel Reconocimiento personal y/o social.	48
Figura 5. Diagrama de barras de Nivel Beneficios Económicos	49
Figura 6. Diagrama de barras de Nivel Compromiso normativo.	51
Figura 7. Diagrama de barras de Nivel Compromiso afectivo.	52
Figura 8. Diagrama de barras de Nivel Compromiso continuo.	53
Figura 9. Diagrama de barras de Nivel Satisfacción Laboral	54
Figura 10. Diagrama de barras de Nivel Compromiso Organizacional	55
Figura 11. Diagrama de dispersión de SLy Compromiso Organizacional	57
Figura 12. Diagrama de dispersión de SL y Compromiso Afectivo	59
Figura 12. Diagrama de dispersión de SL y Compromiso Normativo	59
Figura 13. Diagrama de dispersión de SL y Compromiso Continuo	64

## INTRODUCCIÓN

Poder captar el impacto que tienen tanto los individuos, grupos y estructura sobre el comportamiento que tienen hacia la empresa, accede a lograr una mejora en la organización y la importancia en los objetivos trazados por la misma. Este comportamiento prevalece en la organización debido a múltiples factores determinantes como por ejemplo: creencias, hábitos, valores, tradiciones entre otros, característicos de cada lugar donde se labora; esto es mejor conocido como cultura organizacional. Es revelador poder analizar aquellos factores que se interponen en dicho comportamiento, para poder corregir algunos errores que impidan alcanzar las metas trazadas por la organización. Así mismo las empresas en la ciudad de Lima no son la excepción, así también como organización estas tienen la necesidad de alcanzar sus propios objetivos que conlleven a ofrecer servicios o productos de mano factura y seguridad, tanto a sus clientes externos como a sus clientes internos, es decir, a su personal de trabajo, ya que el hecho de que los trabajadores de dichas organizaciones se sientan comprometidos y satisfechos con lo que hacen (o con la organización misma); motivados, recompensados y parte importante para el logro de los objetivos, permitirá que se desempeñen de la mejor manera propia, asimismo alcanzando los objetivos eficientemente. Por lo tanto. se hace referencia a dos temas, compromiso organizacional y satisfacción laboral que, en los últimos años, han venido tomando gran relevancia en el mundo laboral, permitiendo conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización, que a su vez influyen en sus actitudes y comportamiento, siendo esto de gran importancia, ya que el compromiso influirá en la motivación y satisfacción del individuo, contribuyendo a alcanzar o fracasar en el alcance de los objetivos propuestos desde un principio. El compromiso organizacional al igual que la satisfacción laboral, son condicionantes en el comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones, lo cual determina en las personas un “enraizamiento, arraigo y permanencia” (Guedez, 1998), generando en el comportamiento “eficacia, diferenciación, innovación y adaptación” (Valle, 1995). Con respecto a lo ya mencionado, el presente trabajo se orienta a identificar la relación que existe.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Planteamiento del problema**

El trabajo en la vida del ser humano juega un papel importante, las personas pasan la mayor parte de su tiempo trabajado en las organizaciones y esta depende de la relación entre la satisfacción y compromiso laboral; que sea satisfactoriamente estimulante, o bien todo lo contrario, de igual manera que si una organización o cuenta con algún incentivo el cual se encuentre satisfecho tiene desventajas frente a otras que si lo tienen (Milton M. & Johana V. 2012).

Las empresas constantemente están innovando y tratando de crecer interna y externamente. Por ello, es importante conocer ciertos indicadores esenciales que les permita tomar buenas decisiones, dos de estos indicadores cumplen un rol vital para el logro del éxito en las organizaciones: satisfacción y compromiso. Su principal objetivo es identificar a sus mejores colaboradores y en qué tipo de ambiente laboran para replicar esta experiencia con ellos.(Gonzales F.2014 ).

A lo interno de las organizaciones, en la importancia, de la satisfacción laboral existen evidencias de que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años (Robbins, 2009). En tal sentido, la gerencia actual debe conocer las necesidades que experimentan los trabajadores y crear sus vías necesarias para su satisfacción, esto contribuirá a su desempeño y comportamiento en el trabajo. Por lo tanto la satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes que tiene el trabajador hacia su empleo. Robbins, define la satisfacción laboral, como la actitud general de un empleado hacia su trabajo, influye mucho en su actitud; es decir que el trabajo representa más que una actividad obvia de revisar documentos, escribir

códigos o seguir determinados protocolos, hablar o esperar a los clientes, etc, sino que también requiere un buen clima laboral con el ambiente que los rodea (compañeros de cabinas , jefes, supervisores, personal de limpieza etc.), es así que los trabajadores insatisfechos faltan con más frecuencia y suelen renunciar más, es más probable que los empleados satisfechos sean empleados comprometidos, estas personas adoptaran una actitud más positiva ante la vida en general y representarán para la sociedad personas más proactivas, en términos psicológicos ( Robbins, 2009).

Por otro lado, el compromiso organizacional es un valor que define el sentimiento de pertenencia e identificación de los trabajadores con la institución a la cual pertenecen. Su importancia radica, en que a los empleados les resulta imposible demostrarse sentimentalmente indiferentes con la labor que desempeñan en la organización, por lo tanto la calidad es el resultado de la gestión que puede verse afectado por el nivel del compromiso (Bernal, 2010).

La satisfacción laboral y el compromiso organizacional como fenómeno sociales, se encuentra presente en todas las instituciones privadas y públicas, diferenciándose en su tipología e intensidad.

Atento Perú es la compañía líder en BPO (Business process Outsourcing) y CEM (Customer Experience Management) en América Latina y España y la única en su sector reconocida como unas de las 25 mejores multinacionales para trabajar, según Great Place to Work. En el contexto de la plataforma de BBVA Continental de la empresa Atento Perú, los trabajadores suelen tener cierta conformidad con lo que hacen, o se sienten satisfechos y comprometidos de manera natural, debido a los diferentes incentivos que la empresa propone como: tarjetas de regalo, pases para cines, cumplimiento de la maqueta (350 soles adicionales), movilidad gratis y vales de compra. Dado esto, el compromiso organizacional estudia todos los aspectos de la conducta del individuo en la empresa, con la finalidad de alcanzar una verdadera comprensión de la misma y mejorar la eficiencia de los

trabajadores. Así mismo dentro de esta empresa es importante mencionar la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros del área de reclamos (Front 1) de la plataforma BBVA Continental, y que influye, directamente en su comportamiento; esta empresa desarrolla actividades de recreación en los días festivos como: talleres de interacción, bailes de relajación, juegos dinámicos y concursos. A pesar de estas iniciativas, las condiciones para acceder a estos beneficios, son muchas veces difíciles de cumplir, ya que conllevan muchos procedimientos para poder obtenerlos y no siempre se cumplen, por ello el trabajador se ve limitado a disfrutar de los incentivos y actividades dentro de la plataforma, generando abandono del personal o cambios de plataformas, quejas, apatías por parte de los mismos compañeros de labor y la dificultad en la consecución de los objetivos en los diferentes servicios, esto afecta significativamente a la organización generando gastos en los nuevos concursos y capacitaciones para adquirir nuevo personal. Debido a estos factores, la presente investigación determinara el nivel de satisfacción y el compromiso organizacional del personal del área de reclamos Front 1plataforma del BBVA Continental sede Santa Anita, generando información que permitan una retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional en uno o más de los subsistemas que conforma una organización.

Por ello es importante identificar la relación entre las actitudes y compromisos que estos individuos adoptan, planteándonos el siguiente problema: ¿En qué medida la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional del personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2017?

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 General**

- ¿Determinar la relación de la satisfacción laboral con el compromiso organizacional del personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2017?

### **1.2.2 Específicos**

- ¿El compromiso normativo del personal de la empresa Atento- Perú - Plataforma Del BBVA Continental se relaciona con la satisfacción laboral?
- ¿En qué nivel la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso continuo del personal de la empresa Atento- Perú - Plataforma Del BBVA Continental?
- ¿En qué medida la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso afectivo del personal de la empresa Atento- Perú - Plataforma Del BBVA Continental?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivos General**

- Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2017.

### **1.3.2 Objetivos Específicos:**

- Evaluar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo del personal de la empresa Atento- Perú - Plataforma Del BBVA Continental- sede Santa Anita: 2017.
- Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso continuo del personal de la empresa Atento- Perú - Plataforma Del BBVA Continental- sede Santa Anita: 2017.
- Relacionar la satisfacción laboral con el compromiso afectivo del personal de la empresa Atento- Perú - Plataforma Del BBVA Continental- sede Santa Anita: 2017.

#### **1.4 Justificación del estudio.**

Actualmente, está demostrado mayor interés en la calidad de vida laboral del personal a diferencia de años anteriores donde a los empresarios les importaba básicamente el rendimiento sin tener en cuenta el conjunto de sentimientos y emociones con el que los empleados perciban su trabajo.

Las organizaciones en su desarrollo personal y laboral tienen como puntos principales la satisfacción y el compromiso organizacional, así mismo el éxito puede llegar a alcanzar en sus servicios, si este se consolida y fortalece con la satisfacción del desempeño que se dé en cada uno de sus trabajadores, por ello lo que se pretende es desarrollar y mantener el ambiente adecuado, administrativo y operativo a través del fortalecimiento constante de los conocimientos de la globalización que es dinámica a nivel mundial.

En las organizaciones existen personas que laboran en sus puestos de trabajo sin mucho sentido o sin la suficiente motivación que les permita aumentar su desarrollo. La empresa debe conocer a cada una de las personas que trabaja para ellas, y poder aprovecharlas en cuanto a su potencial lo más que se pueda, para que ellos realmente se desenvuelvan de una manera eficiente es necesario que cuente con los elementos y expectativas que les ayude a dar todo de sí.

Al considerar los posibles aportes que esta investigación brinda y tomando en cuenta la importancia que este personal tan representativo tiene en la sociedad, se justifica la investigación desde los siguientes enfoques.

Desde el punto de vista teórico, puesto que se hace aportes que ayuda a comprender mejor la conducta del personal correspondiente a la satisfacción y su relación con el compromiso organizacional dentro de la plataforma del BBVA- sede Santa Anita, así mismo se podrá identificar que factores adicionales a ello responde a la conducta del trabajador en relación a la satisfacción y compromiso así como factores relacionados a la responsabilidad, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo su

identificación con la organización, percepción de alternativas, sentido de obligación, sus rasgos, costumbres y su carácter propio distintivo, que ayuda a determinar su nivel de compromiso con la organización y su satisfacción laboral.

Desde el punto de vista social permitió conocer la satisfacción laboral que esta organización presenta entre sus directores, encargados y el personal mismo lo cual facilitará diseñar algunas estrategias de cambio que consideren pertinentes para la resolución de los problemas detectados. Además, socialmente la lectura de esta investigación servirá de referencia para otros administradores donde las condiciones laborales sean similares.

Metodológicamente, esta investigación servirá como estímulo o antecedente, para futuros trabajos que intenten profundizar más el tema de investigación, teniendo en cuenta que sus resultados son producto de la aplicación de instrumentos confiables y validos metodológicamente.

En resumen, este estudio pretende describir las condiciones del personal de diversas organizaciones administrativas, en este caso en un Contac Center llamado Atento Perú plataforma del BBVA Continental sede Santa Anita, en consecuencia lo estará haciendo también con todos aquellos que realiza sus actividades dentro de la organización, contribuyendo así con un sector pocas veces atendido en las diversas áreas de la organización.

La presente investigación radica en recaudar información sobre los diversos factores del factor satisfacción y compromiso organizacional del personal humano que labora en la plataforma de reclamo Front 1 del BBVA Continental de la empresa Atento, Perú, para así generar evidencias que permitan obtener mejores parámetros de productividad a nivel laboral y al mismo tiempo se obtenga la satisfacción del personal.



## **1.5 Hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis general**

- La satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional del personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita, 2017.

### **1.5.2 Hipótesis específicas**

- El compromiso normativo del personal de la empresa Atento- Perú - Plataforma Del BBVA Continental se relaciona con la satisfacción laboral.
- Existe una relación entre la satisfacción laboral y el compromiso continuo del personal de la empresa Atento- Perú - Plataforma Del BBVA Continental.
- A mayor satisfacción laboral, habrá un mayor compromiso afectivo del personal de la empresa Atento- Perú - Plataforma Del BBVA Continental.

## **1.6 Limitaciones de la investigación**

- Limitaciones de espacio: Se realizó en la empresa Atento- Perú Plataforma Del BBVA Continental del distrito de Santa Anita, provincia de Lima -Perú.
- Limitaciones tiempo: El periodo de tiempo en el que se realizó la investigación es desde Julio del año 2016 hasta diciembre del año 2017.
- Limitaciones sociales: Se realizaron a diversos grupos sociales alto, media o baja, que trabajan en empresa Atento- Perú Plataforma Del BBVA Continental del distrito de Santa Anita, provincia de Lima, país de Perú.
- Limitaciones económicas: Se dispondrá de S/.2, 500 para realizar esta investigación, y será con capital propio de la tesista.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes del estudio

A continuación se presentan algunos antecedentes que tienen relevancia con las variables de investigación ya que hace un aporte significativo al presente estudio.

Fernandez, (2003) destaca e un trabajo realizado. “Relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los empleados administrativos del instituto Universitario de tecnología de Maracaibo”, para esa investigación, se realizó un estudio de campo, no experimental, descriptiva- correlacional, transversal y observacional, tomando en cuenta como unidades de observación 141 trabajadores. Como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario multiopcional, para conocer el grado de motivación y satisfacción laboral.

Marin (2003), realizo un estudio titulado “Relación entre clima y el compromiso Organizacional en una empresa del sector petroquímico” el objetivo fue medir el grado de relación entre ambas variables. El compromise organizacional se estudio a travez del cuestionario elaborado por Allen y Meyer y para el clima organizacional se aplicó un instrumento realizado por Litwin Stringer El tipo de estudio fue correlacional con un diseño no experimental llevado acabo en una prestigiosa empresa del sector petroquímico del área metropolitana de Caracas. Los resultados de dicha investigación indicaron que los trabajadores de la empresa en estudio poseen un compromiso general de 4,41 donde el tipo de compromiso predominante fue el afectivo, con 4,68, sin embargo tanto el compromiso normativo con una medida de 4,10 como el contiuo con una de 4,46 se ubicaron en un nivel medio de significación, respectivamente.

Heyecan (2013), en su tesis titulada “An investigation into job satisfaction and organizational commitment of construction personnel”.

El propósito de este estudio fue determinar si los sentimientos de satisfacción en el trabajo darían lugar al compromiso de la organización por los empleados de la construcción. Para la evaluación de la satisfacción laboral y compromiso con la organización de los individuos en el contexto de la industria de la construcción, se basó en el Índice de Satisfacción en el trabajo que analiza todas las facetas del trabajo cuando se midió la satisfacción del trabajo, que utilizó un instrumento de 18 ítems, de cinco puntos escala tipo Likert. Los resultados de la encuesta sobre la satisfacción laboral se compararon con los resultados reportados por el nivel de compromiso con la organización. La investigación reveló una relativamente fuerte correlación entre la satisfacción laboral y compromiso con la organización.

Gómez Gonzáles, J. (2013), en su estudio denominado “Satisfacción Laboral y Compromiso en las Organizaciones de Rio Verde, S.L.P.”

El objetivo principal de este estudio es identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral comprendiendo sus tres dimensiones y el compromiso organizacional, comprendiendo también tres dimensiones (afectivas, de continuidad y normativas), se utilizaron las técnicas estadísticas  $r$  de Pearson, Rho de Spearman. Los resultados obtenidos muestran que si existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, así como también las variables socio demográficas influyen en el compromiso organizacional.

Jijena, R. y Jijena C.(2013), en su investigación denominada “Satisfacción laboral, compromiso organizacional y características demográficas de profesores universitarios”. El propósito de esta investigación fue analizar la influencia de aspectos demográficos (como ser: género, lugar de nacimiento y universidad de origen) en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los profesores universitarios. Los constructos fueron medidos en base a escalas científicamente validadas y contrastadas. Se recogió información primaria por medio de cuestionarios aplicados a docentes universitarios de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho (UAJMS). Se obtuvo una tasa de respuesta del 95%, es decir, 125 formularios debidamente cumplimentados

de 131 entregados. Los resultados presentan importantes implicaciones prácticas. El lugar de nacimiento determina niveles diferentes de satisfacción laboral y compromiso organizacional, la universidad de origen muestra diferencias en cuanto a satisfacción laboral, mientras que el género refleja diferencias de compromiso organizacional. Finalmente, el compromiso organizacional presenta una correlación positiva con la satisfacción laboral. Los hallazgos resaltan la importancia de considerar las diferencias demográficas del profesorado, entonces, las autoridades universitarias precisan desarrollar estrategias para gestionar las necesidades de aquellos profesores que experimentan menor satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Marquina-Vergara (2013), en su investigación denominada “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima”, el presente estudio investigó las dos variables en mención y su relación en los empleados de una universidad privada en el año 2011. Se empleó la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC (Palma, 1999) y la Escala del Grado de Compromiso de los Empleados Universitarios ASD (Grajales, 2000) a 121 individuos pertenecientes a una población de 300 individuos en condición de empleados. Los resultados revelan que existe insatisfacción laboral en un 51.3%, siendo las dimensiones y condiciones laborales/materiales y políticas administrativas con las cuales los empleados se sienten más insatisfechos; sin embargo, pese al resultado anterior, el 91% presenta altos niveles de compromiso organizacional, por lo que se sienten identificados con la institución y le brindan su lealtad. La correlación de Pearson para las variables de estudio de 0.73, el cual es estadísticamente significativa ( $p=0.10$ ) en la población estudiada.

Sauco (2014), en su investigación titulada “Satisfacción laboral y compromiso institucional en los docentes de las instituciones educativas Adventistas de la misión Ecuatoriana del sur, 2014”, tuvo como objetivo general determinar cuál es la relación de la satisfacción laboral con el compromiso institucional en los docentes de las instituciones educativas adventistas de la Misión Ecuatoriana

del Sur, 2014. Los resultados obtenidos confirman la correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional de los docentes en las instituciones educativas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Sur. Las dimensiones de la variable satisfacción laboral explican un 30,5% la variación de la variable criterio compromiso institucional, la diferencia 69,5% no tienen explicación a través de las variaciones de las dimensiones de satisfacción laboral.

Palma, S (1999) con su investigación: contribuyó una importante referencia para conocer sobre los aspectos de la satisfacción laboral ya que se estuvo orientando a la generación de un modelo de significancia considerando los factores de satisfacción laboral y por lo tanto permitió mayor orientación para escoger el instrumento, estableciendo de esta manera que la alienación de la variable asumiera la dirección de la satisfacción en toda su amplitud.

Allen, N., & Meyer, J. (1997) con su investigación contribuyó una importante referencia para conocer sobre los aspectos de la compromiso Organizacional su investigación contribuyó una importante referencia para conocer sobre los aspectos de la compromiso Organizacional ya que se estuvo orientando a la generación de un modelo de significancia considerando los factores de compromiso Organizacional y por lo tanto permitió mayor orientación para escoger el instrumento, estableciendo de esta manera que la alienación de la variable asumiera la dirección de la satisfacción en toda su amplitud.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Satisfacción laboral**

#### **Definición**

Es cualquier combinación de factores psicológicos, fisiológicos y circunstancias ambientales que hacen que una persona diga, que está satisfecho con su trabajo (Hoppock, 1995).

Es el grado de "ajuste" entre las exigencias organizativas y necesidades individuales, y que la satisfacción del empleado con su trabajo y la satisfacción de los empleadores con su trabajo y con el rendimiento del trabajo sólo será alta cuando este ajuste sea una buena idea (Mumford, 1970).

La satisfacción en el trabajo es la reacción emocional a la experiencia laboral. (Vecchio, 1995).

Los sentimientos que un trabajador tiene sobre su trabajo que son asociados a la diferencia percibida entre lo que se espera como una justo y razonable y lo que se experimenta, en relación con las alternativas disponibles en una determinada situación (Smith, et. al, 1969).

Si las expectativas del empleado sobre las cuestiones tales como su salario, estatus, recompensa son mayor que el nivel alcanzado en la organización, el empleado se supone que es insatisfecho (Marsap, 1995).

Una vez que las demandas de personal en el trabajo son satisfechas y las características de trabajo son compatibles entre sí la satisfacción en el trabajo se lleva a cabo (Davis, 1988).

Según Ardouin et al (2000), la satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos.

Atalaya (1999) define la satisfacción laboral como el resultado de varias actitudes que tiene un individuo hacia factores de un trabajo como la compañía, el supervisor, los compañeros de trabajo, los salarios, los ascensos, y las condiciones de trabajo, entre otros, y hacia la vida en general.

Es así, que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes generales del trabajador hacia su empleo.

Robbins (2009) define la satisfacción laboral como la actitud general que adopta la persona frente a su trabajo. La satisfacción del trabajador representa una actitud más que un comportamiento.

### **2.2.2 Importancia de la satisfacción laboral**

Según Palma (1999), la satisfacción laboral es de gran importancia para una organización por los siguientes motivos:

Existen muchas evidencias de que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.

Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.

La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del empleado.

### **2.2.3 Teoría de la satisfacción laboral**

#### **Modelo general**

#### **Satisfacción Laboral según Sonia Palma Carrillo**

Palma (1999) definió a la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

La Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, fue elaborada por la Dra. Sonia Palma Carrillo en el Perú, el modelo permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuan agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral, específicamente detecta cuan satisfecho se encuentra la persona con respecto a los factores como la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos. Este instrumento resulta una herramienta útil para establecer un perfil de los factores que en mayor o menor medida determinan el nivel de satisfacción del trabajador, a partir de los cuales se desarrollan sugerencias para la intervención.

#### **Dimensión de la variable Satisfacción Laboral**

Según Palma (1999) Las dimensiones de la satisfacción laboral son las siguientes:

**Significación Tarea:**

Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.

**Condiciones de Trabajo:**

Evaluación de trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

**Reconocimiento personal y/o social:**

Tendencia Evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos resultados indirectos.

**Beneficios Económicos:**

Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

**2.3 Definiciones de términos****Definiciones de compromiso organizacional**

Según (Allen & Meyer, 1997), el compromiso organizacional es un estado psicológico que se caracteriza por la relación del trabajador con la organización y que tiene implicaciones en la decisión del trabajador en continuar como miembro de la organización.

Kinicki & Kreitner (2012), consideran que el Compromiso Organizacional representa el grado con el que una persona se identifica con una organización y está comprometido o involucrado con sus objetivos.

El Compromiso Organizacional, en cuanto fuerza que vincula una persona a la organización de la cual hace parte, es más de que una mera motivación laboral, pudiendo considerarse un “estado psicológico que impulsa la persona” (Hera, Iñigo, Mazo, & Bilbao (2004) y en consecuencia la hace compartir de los valores, creencias, estrategias, metas y resultados de la organización, por lo cual estudiar este constructo es muy importante y puede ser incluso primordial para proporcionar un conocimiento más profundizado de cada organización.



Luthans(2008), asevero que el compromiso organizacional es una actitud que refleja la lealtad de los empleados a su organización y es un proceso continuo a través del cual los participantes organizacionales expresan su preocupación por la organización, el éxito y bienestar continuos de ésta.

Robbins & Judge(2009), considero el compromiso organizacional como el grado en que el personal se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener sus relaciones con ella.

Griffin & Moorhead (2010), consideran que el compromiso organizacional, llamado en ocasiones compromiso laboral, muestra la identificación de un individuo y su apego en la organización. Una persona altamente comprometida se ve a sí misma como un verdadero miembro de la empresa (Por ejemplo, al referirse a la organización en términos personales como “Hacemos productos de alta calidad”, pasa por alto las fuentes menores de insatisfacción. En contraste una persona menos comprometida tiene una mayor probabilidad de verse a sí misma como alguien de fuera (Por ejemplo referirse a la organización en términos menos personales como “no pagan muy bien a sus empleados”) para expresar una mayor insatisfacción acerca de las cosas y no verse a sí misma como un miembro de la organización a largo plazo.

### **2.3.1 Teoría de los tres componentes del compromiso organizacional**

Allen & Meyer (1997), establecieron que el compromiso organizacional tiene tres componentes distintos:

El compromiso afectivo, implica el apego emocional, la identificación y la participación del empleado en la organización.

Urteaga & Omar(2008), en su investigación hallaron que las mujeres y empleados de mayor antigüedad son más proclives a desarrollar un compromiso afectivo. Asimismo estudiaron que los empleados de empresas pequeñas demuestran mayor compromiso afectivo que los empleados de empresas grandes.

Estas vinculaciones entre comportamiento organizacional y tamaño de la empresa también fueron estudiadas por Beck, y otros (2004), quienes observaron que los grupos pequeños incrementan las interacciones sociales y contribuyen al desarrollo y fortalecimiento del compromiso afectivo entre los trabajadores.

En lo referente a la incidencia de las experiencias organizacionales con el compromiso, se reportan las correlaciones más significativas, pues a medida que un individuo siente que la organización en la cual trabaja llena sus principales expectativas y les satisface sus necesidades primordiales, en esta misma medida él se va sintiendo atado a su organización y va desarrollando altos grados de compromiso afectivo (Meyer & Allen, 1997).

No obstante el impacto real de las experiencias de trabajo queda manifestado cuando el individuo percibe mensajes que le hacen sentirse valioso e importante, lazo que se fortalece aún más cuando los trabajadores piensan que la organización se preocupa por ellos (Allen & Meyer, 1997).

El compromiso normativo, supone los sentimientos de obligación de los empleados para permanecer con la organización.

Encuentra su esencia en la lealtad a la organización, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo cuando la institución cubre el costo de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador. Entonces el compromiso normativo es emocional porque el trabajador siente la obligación de no dejar la organización por estar en “deuda” con la misma (Meyer & Allen, 1997).

El compromiso continuo, involucra el compromiso que se basa en los costos que el empleado relaciona con dejar la organización. Puede deberse a la pérdida de antigüedad para promoción o prestaciones.

Existe un planteamiento básico del “coste de oportunidad”. Sería un nivel de compromiso muy bajo basado en lo que perdería el individuo si no se comprometiera. Para algunos autores sería de continuidad o alienante. Un trabajador con un alto compromiso de permanencia, mantiene un nivel bajo

laboral dentro de la organización, limitándose estrictamente hacer lo necesario para seguir dentro de la empresa.(Allen & Meyer, 1997).

### **2.3.1.1 IMPORTANCIA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

El compromiso organizacional va más allá de la lealtad y alcanza a la contribución activa en el logro de las metas de la organización, el compromiso es una actitud hacia el trabajo (Hellriegel, Slocum, & Woodman, 1999).

A parte de ello, el grado de compromiso suele reflejar el acuerdo del empleado con la misión y las metas de la empresa, su disposición a entregar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de seguir trabajando en la organización. (Davis & Newstrom, 2001).

Aunado a lo anterior, el compromiso organizacional contribuye al estudio del comportamiento del capital humano, de una manera completa, pues es una respuesta más global y duradera a la organización como un todo, que la satisfacción en el puesto. Un empleado puede estar insatisfecho con un puesto determinado, pero considerarlo una situación temporal y, sin embargo, no sentirse insatisfecho con la organización como un todo. Pero cuando la insatisfacción se extiende a la organización, es muy probable que los individuos consideren la renuncia (Robbins & Judge, 2009).

Para las organizaciones, la relación entre el compromiso organizacional y la rotación es uno de los factores más importantes, pues mientras más intenso sea el compromiso del empleado con la organización, menos probable es que renuncie. También resulta que un compromiso firme se correlaciona con bajo ausentismo y productividad relativamente alta. La asistencia al trabajo (llegar a tiempo y perder poco tiempo) por lo general es mayor en los empleados con compromiso organizacional fuerte. Es más, las personas comprometidas tienden a dirigirse más hacia las metas y perder menos tiempo durante el trabajo, con una repercusión positiva sobre las mediciones típicas de la productividad. (Hellriegel, Slocum, & Woodman, 1999).

El Compromiso Organizacional es producto de un sentimiento de bienestar en el local de trabajo, por lo cual, (Kinicki & Kreitner, 2012), consideran que existe

una relación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral. Investigaciones realizadas revelan también que cuanto mayor es el Compromiso de los funcionarios, mayor la productividad de cada miembro y consecuentemente de la organización, demostrándose que Compromiso Organizacional no solo tiene influencia en aspectos tan importantes como la competitividad, productividad y estabilidad laboral, pero también en aspectos como la eficacia, participación y estructuración de los equipos de trabajo y también en la personalización del local de trabajo. (Díaz & Rodríguez, 2007).

### **2.3.1.2 Predictores del compromiso organizacional**

Existen tres grandes categorías de predictores del Compromiso Organizacional: las características de los trabajadores, las características de las tareas y las características de la organización (Glisson y Durick, 1988, citado por Durrengo & Echevarría, 1999).

Una variedad de características de los trabajadores que describen su personalidad, sus necesidades personales y valores han sido referidas para ser asociadas con el compromiso. Morris y Sherman (citado por Durrengo & Echevarría, 1999), informaron que los empleados más antiguos con menos grado de educación y con un alto sentido de competencia tenían altos niveles de Compromiso organizacional.

O'Reilly y Caldwell (citado por Durrengo y Echevarría, 1999), reportaron que los trabajadores que percibían pocas opciones alternativas de empleo tendían hacia un gran compromiso.

Steven, Beyer y Tricel (citado por Durrengo y Echevarría, 1999), encontraron que el número de años que los trabajadores han estado en la organización y el alcance de su identificación con el trabajo estaban positivamente relacionados con el compromiso, mientras que el número de años que los trabajadores habían estado en la misma posición y aquellos que estaban más favorablemente dispuestos al cambio estaban negativamente asociados con el compromiso.

Para varios tipos de organización la edad y la pertenencia, generalmente han sido reportadas como positivamente asociados con el compromiso en la organización (Hall Scheneider y Nygren; lee, Sheldon y Hrebiniak, citado por Durrengo y Echevarría, 1999).

En cuanto a las características de la tarea, hay suficiente evidencia para identificar los mejores predictores algunos de ellos son: el conflicto del rol, la identificación de la tarea, la oportunidad de interacción social, los niveles de habilidades de los subordinados y la esfera de acción o alcance de la tarea.

Menos atención ha sido dada a las características organizacionales como predictoras del compromiso. Morris y Sherman citado por: Durrengo y Echevarría (1999), creen que el liderazgo es un predictor del compromiso organizacional poco investigado.

### **2.3.1.3 Directrices para aumentar el compromiso organizacional**

Luthans(2008)como indicó el análisis inicial sobre el compromiso, la administración enfrenta una situación paradójica: “por un lado, el enfoque actual en el trabajo de equipo, la delegación de autoridad y las organizaciones más planas valora mucho justamente el tipo de automotivación que uno espera obtener de los trabajadores comprometidos; por otro lado, las fuerzas ambientales actúan para derribar los fundamentos del compromiso de los trabajadores.

Dessler (2012)sugiere las siguientes directrices específicas para implementar un sistema de administración que ayude a resolver el dilema actual y aumente el compromiso organizacional de los trabajadores.

- Comprometerse con valores que den prioridad al personal, Póngalos por escrito, contrate a los administradores educados y predique con el ejemplo.
- Aclarar y comunicar la misión, aclare la misión y la ideología, hágala carismática, use prácticas de contratación basadas en valores, destaque la orientación y la capacitación basadas en valores, fomente la tradición.

- Garantizar la justicia organizacional, contar con un amplio procedimiento de quejas, proporcionar medios de comunicación extensos en ambos sentidos.
- Crear un sentido de comunidad, generar una homogeneidad basada en valores, comparta por igual, destaque la colaboración, el intercambio de trabajadores y el trabajo en equipo.
- Apoyar el desarrollo de los empleados, comprometerse con actualizarlos proporcionar desafíos laborales durante el primer año, propicie el enriquecimiento laboral y la delegación de autoridad, promueva desde dentro, ofrezca actividades de desarrollo, proporcione a los trabajadores seguridad por garantía.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1 Variables

**A) V. Independiente:** Satisfacción laboral

**B) V. Dependiente:** Compromiso organizacional

#### **Indicadores de la variable independiente.**

- ✓ Significancia de tarea.
- ✓ Condiciones de trabajo.
- ✓ Reconocimiento personal y/o social.
- ✓ Beneficios Económicos.

#### **Indicadores de la variable dependiente.**

- ✓ Compromiso normativo.
- ✓ Compromiso afectivo.
- ✓ Compromiso contínuo.

### 3.2 Definición conceptual de la variable

#### **A) Satisfacción laboral:**

Es el estado emocional placentero o positivo resultante de la valoración de puestos de trabajo o experiencias en su empleo del trabajador (Jex, 2002).

#### **B) Compromiso organizacional**

Es el compromiso conjunto de los colaboradores de una organización en relación con los objetivos, la visión y la estrategia que ésta ha definido, cómo se identifican con dichos conceptos, y qué consistencia tiene con respecto al futuro (Alles, 2012).

#### **3.2.1 Definición operacional de la variable:**

##### **A) Satisfacción laboral:**

La variable será medida a través de un cuestionario de 27 ítems (8 para la dimensión significancia de tarea, 8 para la dimensión condiciones de trabajo,

7 para la dimensión reconocimiento personal y/o social y 4 para la dimensión beneficios económicos).

**B) Compromiso organizacional:**

La variable será medida a través de un cuestionario de 26 ítems (6 para la dimensión compromiso normativo, 8 para la dimensión compromiso afectivo, y 12 para la dimensión compromiso continuo).

**3.3.1 Operacionalización de las variables**



**Tabla1**  
**Variable Satisfacción laboral**

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL Y RANGO
Es el estado emocional placentero o positivo resultante de la valoración de puestos de trabajo o experiencias en su empleo del trabajador. Jex, S.M. (2002) .	Para la medición de los indicadores de esta variable se usará la Escala de Satisfacción Laboral SL- SPC de Sonia Palma Carrillo (1999), que está constituido por 27 ítems( 8 para la dimensión significancia de tarea, 8 para la dimensión condiciones de trabajo, 7 para la dimensión reconocimiento personal y/o social y 4 para la dimensión beneficios económicos).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Significancia de tarea.</li> <li>• Condiciones de trabajo.</li> <li>• Reconocimiento personal y/o social.</li> <li>• Beneficios Económicos.</li> </ul>	Motivacional o Intrínseco  Higiénico o Extrínseco  Motivacional o Intrínseco  Higiénico o Extrínseco.	.items 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26.  ítems 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27.  ítems 6, 11, 13, 19 y 2.  ítems 2, 5, 9, 10 y 16.	5 Totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo. 3 Ni de acuerdo o desacuerdo. 2 En desacuerdo 1 Totalmente en desacuerdo.	Alta 99 – 135  Regular 63 – 98  Baja 27 – 62

**Tabla 2 Compromiso Organizacional**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL Y RANGO
Compromiso organizacional	Según (Allen & Meyer, 1997), el compromiso organizacional es un estado psicológico que se caracteriza por la relación del trabajador con la organización y que tiene implicaciones en la decisión del trabajador en continuar como miembro de la organización.	Para la medición de los indicadores de esta variable se usará la Escala de del Empleado de de Meyer y Allen (1997), que está cosntituido por 26 items(6 para la dimensión compromiso normativo, 8 para la dimensión compromiso afectivo, y 12 para la dimensión compromiso continuo).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso normativo.</li> <li>• Compromiso afectivo.</li> <li>• Compromiso continuo.</li> </ul>	<p>Reciprocidad con la institución</p> <p>Lazos emocionales.</p> <p>Percepción de satisfacción de Necesidades.</p> <p>Orgullo de pertenencia a la organización.</p> <p>Necesidad de trabajo en la Institución.</p> <p>Opciones laborales.</p> <p>Evaluación de permanencia.</p>	<p>1,2,3,4,5,6</p> <p>7,8,9,10,11,12,13,14</p> <p>15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26</p>	<p>5 Totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo.</p> <p>3 Ni de acuerdo o desacuerdo.</p> <p>2 En desacuerdo</p> <p>1Totalmente en desacuerdo.</p>	<p>Alto 96 – 130</p> <p>Medio 61 – 95</p> <p>Bajo 26 – 60</p>

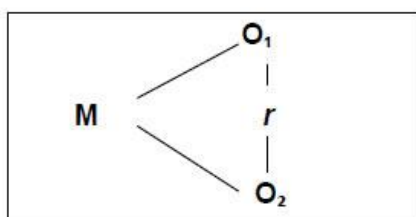
### 3.4 Tipo y nivel de investigación

El interés de la investigación aplicada es práctica, pues sus resultados son utilizados inmediatamente en la solución de problemas empresariales cotidianos. La investigación aplicada normalmente identifica la situación problema y busca, dentro de las posibles soluciones, aquella que pueda ser la más adecuada para el contexto específico (Vara, 2012). La investigación aplicada permite solucionar problemas e incluye

- Propone programas de gestión, innovación, nuevos modelos.
- Investiga sobre la gestión administrativa para mejorarla.
- Propone innovaciones tecnológicas o de gestión.
- Propone nuevas herramientas de análisis empresarial.
- Propone planes de negocio o propuestas empresariales.

El nivel de investigación es aplicada según Hernández, Fernández, & Baptista (2010), Es Correlacional.

Sólo interesa saber si hay o no hay correlación. En síntesis las tesis correlacionales tienen el propósito de evaluar el grado de relación significativa que existe entre dos o más variables, investigar el comportamiento de una variable dependiente a partir de la información de la variable independiente o causal.



*Figura 1. Investigación correlacional*

Fuente: Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010)

Donde:

M = Muestra.

O1 = Variable 1. Satisfacción laboral

O2 = Variable 2. Compromiso organizacional

r = Relación de las variables de estudio.

Según Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010: p. 145), El DISEÑO DE INVESTIGACIÓN de esta tesis es: No experimental, transversal, Descriptiva.

Es una investigación no experimental, porque no se manipularán la variables, se hallarán los resultados tan y conforme se han recopilado.

Según Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010: p. 145), “podría definirse no experimental como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos de hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio los sujetos se observan en su ambiente natural.

En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador, en la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no es posible manipular, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, ni puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

Según Kerlinger (2002),”En la investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o tratamientos”.

La investigación es no experimental, según la autora (Ortiz, 2004), porque no se hacen variar intencionalmente las variables independientes. Se observan fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural, se obtienen datos y después éstos se analizan. El control es menos riguroso que en el experimental.

Es transversal porque se realizará en un tiempo determinado en el año 2017.

Según Carrasco (2006), el Diseño transaccional o transversal, Este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo.

Es una investigación transversal, porque obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado, estos estudios son especies de “fotografías instantáneas” del fenómeno objeto de estudio. La investigación transversal puede ser descriptiva o explicativa. (Briones, 1985).

### **3.5 Descripción del ámbito de investigación**

En la plataforma del BBV continental de la empresa Atento Perú existe diferentes áreas relacionados a atención al cliente en estos tenemos a la plataforma de reclamo, clientes vip, boca empresa, y la boca por teléfono como las primordiales y las que tenemos a nuestro alcance para encuestar avocados únicamente a la atención por teléfono.

Detalle:

- Área de reclamo o Sac Front (60) trabajadores
- Clientes Vip reclamos: (13) trabajadores
- Boca empresa reclamos( 30) trabajadores
- Línea empresarial (54) trabajadores

Los cuales esta relacionados únicamente a atender reclamos.

### **3.6 Población Y Muestra**

#### **3.6.1 Población**

Para efectos de nuestra población se determinó de la siguiente manera.

Está constituida por 157 trabajadores específicamente en el área de reclamo de diversas áreas relacionadas de la empresa Atento- Perú plataforma del BBVA Continental.

#### **3.6.2 Muestra**

Debido a que la población es de 157 de la empresa Atento- Perú plataforma del BBVA Continental, se va aplicar el censo, es decir la muestra será igual a la población de 157 trabajadores.

Entonces se consideró trabajar con 157 personas de la empresa plataforma del BBVA continental de la empresa Atento Perú del distrito de Santa Anita.

### **3.7 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

La técnica es la encuesta y los instrumentos son los cuestionarios de:

Para medir la satisfacción laboral se usará Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de la autora Sonia Palma Carrillo (1999) y para medir el Compromiso organizacional se utilizará el cuestionario de Meyer y Allen (1997).

Ficha técnica del instrumento Satisfacción Laboral

- Nombre de la escala: Escala de Satisfacción Laboral (SL- SPC)
- Autores: Sonia Palma Carrillo.
- Tipo de instrumento: cuestionario
- Forma de administración: es aplicada en forma individual o colectiva, la aplicación la puede realizar un personal entrenado o una persona con experiencia en aplicación.
- Objetivos: medir la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa plataforma del BBVA continental de la empresa Atento Perú.
- Finalidad: identificar el tipo y niveles de satisfacción laboral.
- Población a aplicar: personal desde los 20 años hasta los 65 años.
- Tiempo de aplicación: la escala se aplica en un promedio utilizado para trabajadores en un tiempo de 5 minutos.
- Evalúa: analiza e identifica la satisfacción laboral que hay en la empresa plataforma del BBV continental de la empresa Atento Perú.

En base a los elementos de Significancia de tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social, Beneficios Económicos. Y así mismo el nivel de satisfacción laboral: alto, regular o bajo.

El escalamiento de Likert es el siguiente:

- 5 = Totalmente de acuerdo
- 4 = De acuerdo
- 3 = Indiferente
- 2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

Niveles de interpretación: bajo, regular, y alto.

### **BAREMO DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Tabla 3

Dimensión de Significancia de Tarea

	Significancia de tarea	Nivel
A partir de	30	Alto
A partir de	19	Regular
A partir de	8	Bajo

Tabla 4

Dimensión de Condiciones de Trabajo

	Condiciones de trabajo	Nivel
A partir de	34	Alto
A partir de	21	Regular
A partir de	9	Bajo

Tabla 5

Dimensión de reconocimiento personal y/o social

	Reconocimiento personal y/o social	Nivel
A partir de	27	Alto
A partir de	17	Regular
A partir de	7	Bajo

Tabla 6

### Dimensión de beneficios económicos

Beneficios económicos	Nivel
A partir de 16	Alto
A partir de 10	Regular
A partir de 4	Bajo

Tabla 7

### Baremo de variable satisfacción laboral

satisfacción laboral	Nivel
A partir de 99	Alto
A partir de 63	Regular
A partir de 27	Bajo

### Ficha técnica del instrumento Compromiso organizacional

Nombre de la escala: Compromiso del empleado

- Autores : Meyer y Allen (1997).
- Tipo de instrumento: cuestionario
- Forma de administración: es aplicada en forma individual o colectiva, la aplicación la puede realizar un personal entrenado o una persona con experiencia en aplicación.
- Objetivos: medir el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa plataforma del BBV continental de la empresa Atento Perú.
- Finalidad: identificar el tipo y niveles de compromiso organizacional
- Población a aplicar: personal desde los 20 años hasta los 65 años.
- Tiempo de aplicación: la escala se aplica en un promedio utilizado para trabajadores en un tiempo de 5 minutos.

Evalúa: analiza e identifica los tipos de compromiso organizacional que hay en la empresa plataforma del BBV continental de la empresa Atento Perú, como son compromiso normativo, afectivo o continuo. Y así mismo el nivel de compromiso organizacional: alto, regular o bajo.



## Baremo de Compromiso Organizacional

Tabla 8

Dimensiones de variable compromiso organizacional

	<b>Compromiso afectivo</b>	<b>Compromiso normativo</b>	<b>Compromiso continuo</b>	<b>Nivel</b>
<b>A partir de</b>	60	24	16	Alto
<b>A partir de</b>	38	15	10	Regular
<b>A partir de</b>	16	6	4	Bajo

Tabla 9

Baremo de variable compromiso organizacional

## VARIABLE: Compromiso organizacional

	<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>	<b>Nivel</b>
<b>A partir de</b>	96	Alto
<b>A partir de</b>	61	Regular
<b>A partir de</b>	26	Bajo

### 3.8 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD EL INSTRUMENTO

Se aplicará un juicio de expertos para su validación y se aplicará una encuesta a un grupo piloto para con los datos resultantes se aplique alfa de Cronbach y así determinar la confiabilidad estadística de los instrumentos.

### 3.9 PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

#### 3.9.1 Recolección

1. Se enviará una solicitud para pedir permiso al Gerente General de la empresa Atento Perú- plataforma del BBVA Continental sede Santa

Anita, para aplicar las encuestas sobre satisfacción laboral y sobre el compromiso organizacional.

2. Una vez concedido el permiso en la fecha y horas se procederá a encuestar a los trabajadores según la muestra de 157 trabajadores, se encuestará en las horas de refrigerio salida para no interrumpir el horario de su trabajo.
3. Se procederá a tabular los valores en forma manual hacia un formato de papel, indicando los puntos por cada pregunta de manera de sumar los totales de cada indicador y de cada variable.
4. Se trasladará los valores de las encuestas a la hoja electrónica de Excel.

### **3.9.2 Procesamiento de datos**

1. Se transferirán los valores al programa de SPSS versión 19 (inglés), para presentarlos en forma descriptiva usando tablas de frecuencia y gráficos estadísticos tipo pie y tipo barras.
2. Para demostrar las hipótesis planteadas se usará en indicador de correlación de Spearman y también se utilizará los gráficos de dispersión de puntos.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### Satisfacción laboral

Tabla10

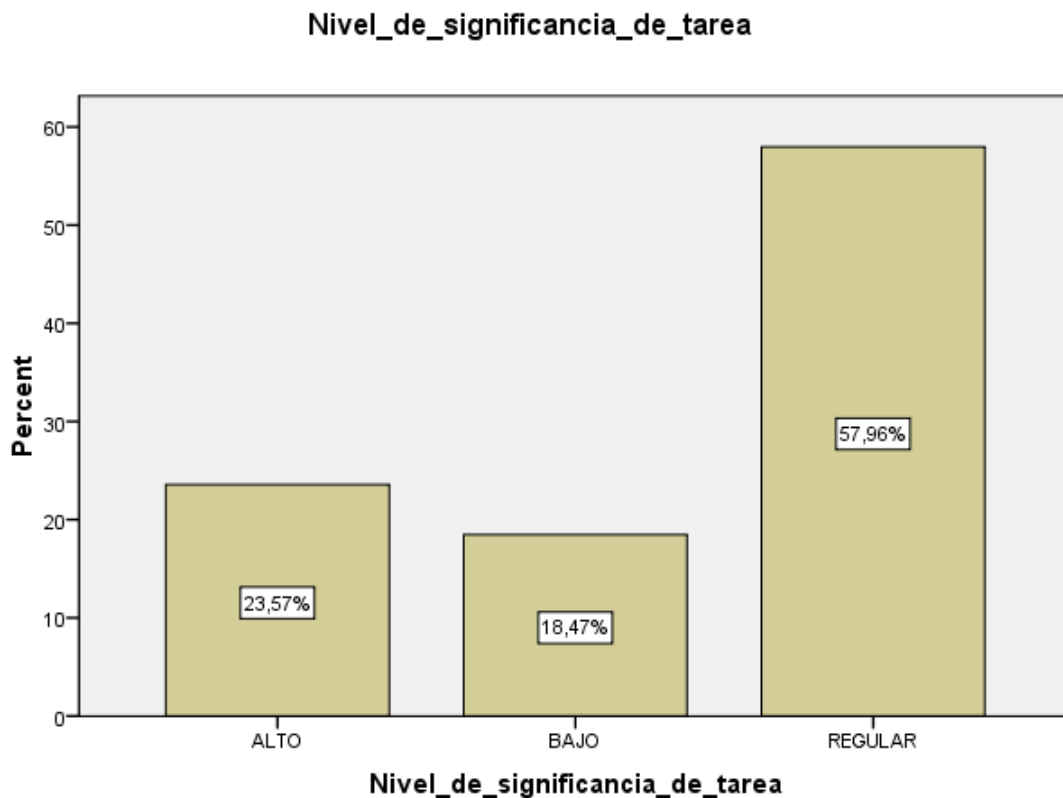
*Nivel Significancia de tarea.*

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	ALTO	37	23,6	23,6	23,6
	BAJO	29	18,5	18,5	42,0
	REGULAR	91	58,0	58,0	100,0
	Total	157	100,0	100,0	

*Nota. Elaboración propia en base a encuestas*

El 58% del total de encuestados consideró que el nivel de significancia es regular y el 18.5% opinó que el nivel de significancia de la tarea es bajo. El personal de la empresa Atento- Perú Plataforma del BBVA Continental- Sede Santa Anita, tiene regular significancia de la tarea, es decir hay un equilibrio en la percepción de que el trabajo o la tarea ejerce un impacto positivo en los demás. Comúnmente se percibe como un significado de su trabajo. La importancia de la tarea es darle la oportunidad a un empleado de hacer un trabajo que tenga un impacto positivo en el bienestar de otras personas. La persona permite una alta contribución social de ayudar a compañeros de trabajo u otras personas. Es un beneficio que ayuda a otras personas en el lugar de trabajo. Tiene una gran importancia para las tareas, pero están desconectadas de ver los beneficios que el trabajo tiene para otras personas. La razón de la significancia de la tarea es aumentar la motivación de los empleados para el empleado que no estaba entusiasmado con su trabajo. Si se aumenta la significancia de la tarea, permitirá acrecentar el deseo de los

colaboradores de trabajar con más dedicación y de hacer un trabajo bien hecho.



*Figura 2. Diagrama de barras de Nivel Significancia de tarea.*

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

Tabla 11

### *Nivel Condiciones de trabajo*

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	ALTO	5	3,2	3,2	3,2
	BAJO	41	26,1	26,1	29,3
	REGULAR	111	70,7	70,7	100,0
	Total	157	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

El 70.7 % del total de encuestados consideró que el nivel de condiciones de trabajo es regular y el 3.2% opinó que el nivel de significancia de la tarea es alto.

Los colaboradores de la empresa Atento- Perú Plataforma del BBVA Continental- Sede Santa Anita opinaron acerca de las condiciones de trabajo son regulares, siendo las condiciones de trabajo la base del trabajo remunerado y las relaciones laborales. En términos generales, las condiciones de trabajo cubren una amplia gama de temas y cuestiones, desde el tiempo de trabajo (horas de trabajo, períodos de descanso y horarios de trabajo) hasta la remuneración, así como las condiciones físicas y las demandas mentales que existen en el lugar de trabajo.

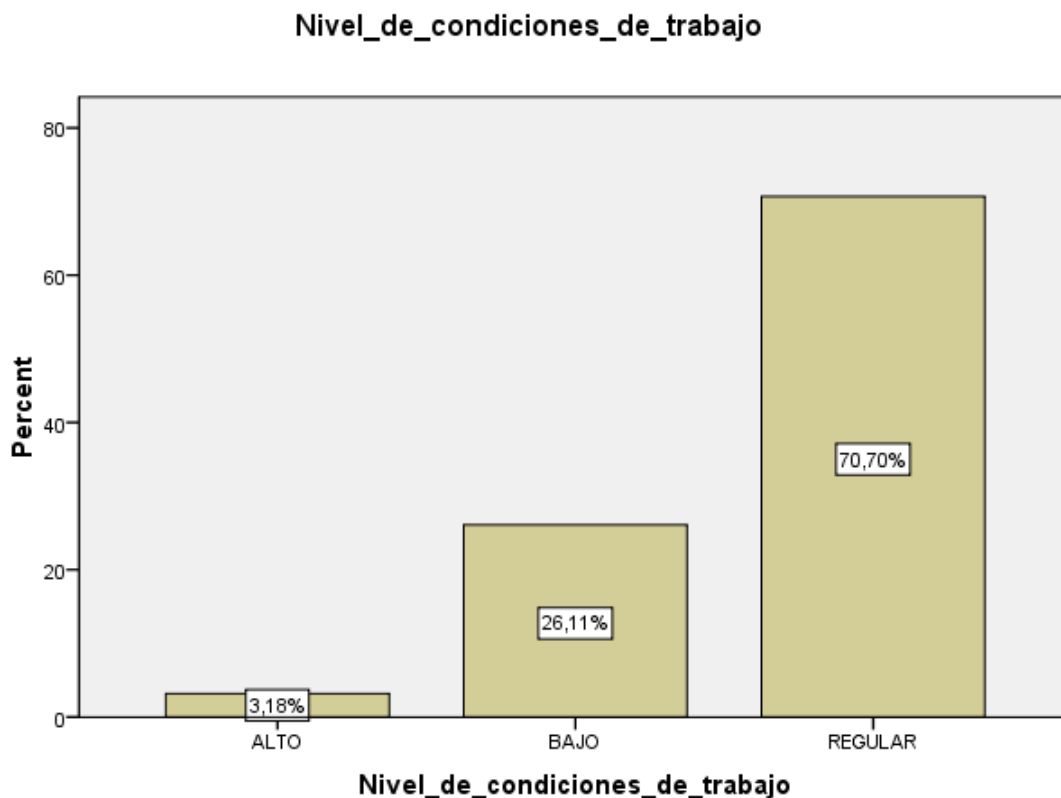
Si los trabajadores de esta empresa perciben un nivel bajo de las condiciones de trabajo, entonces puede traer a todos los demás con ellos. La negatividad es contagiosa y puede tener un efecto perjudicial en el lugar de trabajo. No solo un entorno negativo causa que los empleados no estén contentos con sus trabajos, sino que los hace menos productivos. Además, si tienen otras cosas en mente, pueden ser más propensos a cometer errores. Como propietario o gerente de una empresa, esta no es una buena situación para estar. Los errores equivalen a dinero.

No solo un ambiente de trabajo deficiente ralentiza la productividad, sino que puede provocar que los empleados consideren renunciar y pasen a un nuevo trabajo. Una vez más, esto le cuesta dinero a su negocio. También puede causar que los empleados actuales y anteriores difundan comentarios negativos sobre el negocio, lo que es particularmente perjudicial si se trata de una empresa pequeña o mediana.

Además del efecto en el negocio, una mala atmósfera de trabajo puede tener un efecto significativo en los empleados individuales. Varios estudios han encontrado que las malas condiciones de trabajo pueden causar problemas de salud a largo plazo, incluidos el estrés, la depresión y la ansiedad.

Por otro lado, un buen ambiente de trabajo puede tener muchos efectos positivos no solo en el bienestar del empleado individual, sino en el resultado final del negocio. Si las personas están contentas con el lugar donde trabajan y el entorno en el que caminan cada día, se ha demostrado que son más productivos y cometen menos errores. Así como la negatividad es contagiosa, también lo es la positividad.

Por lo que la Gerencia de la empresa Atento- Perú Plataforma del BBVA Continental- Sede Santa Anita, debe hacer esfuerzos para mejorar las condiciones de trabajo y de minimizar la opinión del 26.1% que indica que es bajo las condiciones de trabajo.



*Figura 3. Diagrama de barras de Nivel Condiciones de trabajo*

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

Tabla 12

*Nivel Reconocimiento personal y/o social.*

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePer cent
Valid	ALTO	43	27,4	27,4	27,4
	BAJO	22	14,0	14,0	41,4
	REGULAR	92	58,6	58,6	100,0
	Total	157	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

El 58.6 % del total de encuestados consideró que el nivel de reconocimiento personal y/o social es regular y el 14 % opinó que el nivel de significancia de la tarea es bajo.

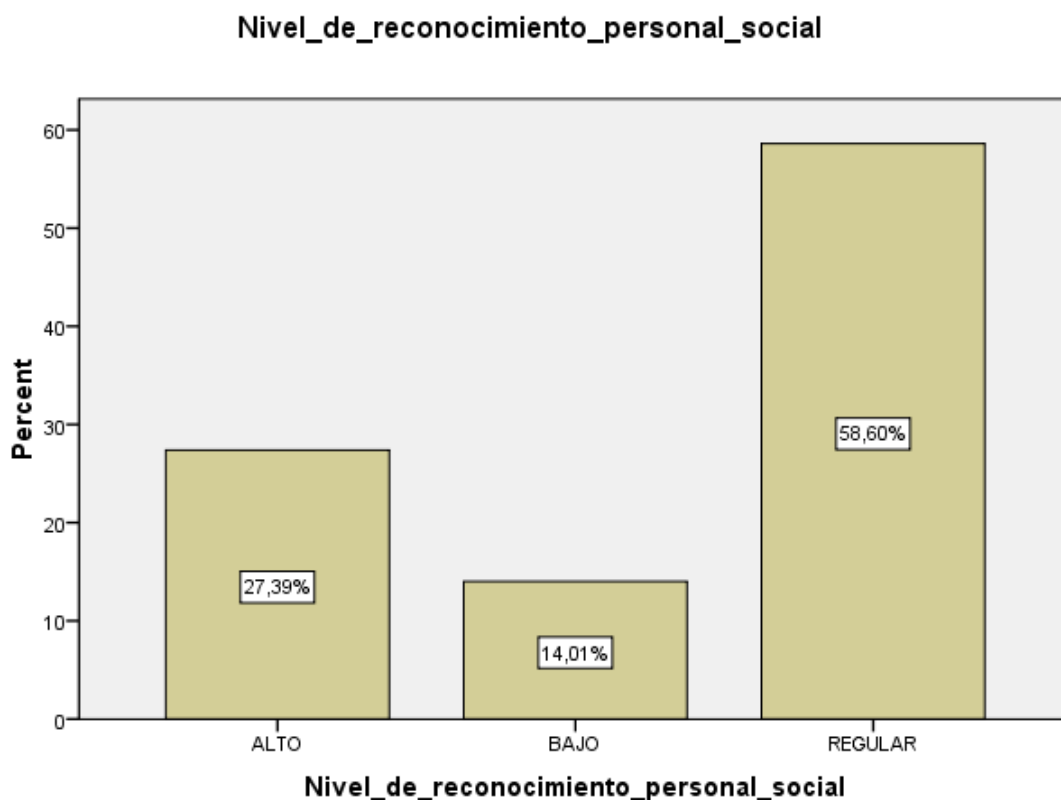
El personal de la empresa Atento- Perú Plataforma del BBVA Continental- Sede Santa Anita, considero que el reconocimiento es regular, El reconocimiento de los colaboradores no es solo una buena cosa para las personas. El reconocimiento de los empleados se debe utilizar en esta es una herramienta de comunicación que refuerza y recompensa los resultados más importantes que las personas crean para su negocio.

Cuando se reconoce al personal de la empresa Atento- Perú Plataforma del BBVA de manera efectiva, se refuerzas, con los medios de reconocimiento elegidos, las acciones y comportamientos que más se quiere que las personas repitan. Su reconocimiento refuerza la comprensión del personal de Atento- Perú Plataforma del BBVA Continental- Sede Santa Anita de cómo le gustaría que él o ella contribuyan en el lugar de trabajo.

Como la mayoría del personal quieren que los vea como colaboradores efectivos, porque refuerza su propia imagen positiva, su autoestima y autoestima, su reconocimiento positivo es significativo y de apoyo. Un sistema efectivo de reconocimiento de empleados es simple, inmediato y poderosamente reforzador.

Cuando se consideró procesos de reconocimiento del personal , necesitó desarrollar un reconocimiento de los empleados que sea igualmente poderoso tanto para la organización como para el empleado. Debe hacer que el empleado se sienta reconocido y recompensado de una manera poderosamente positiva. El reconocimiento de su empleado también reforzó y garantizó que ula empresa Atento , vea una continuación del comportamiento positivo que se reconoció.





*Figura 4. Diagrama de barras de Nivel Reconocimiento personal y/o social.*

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

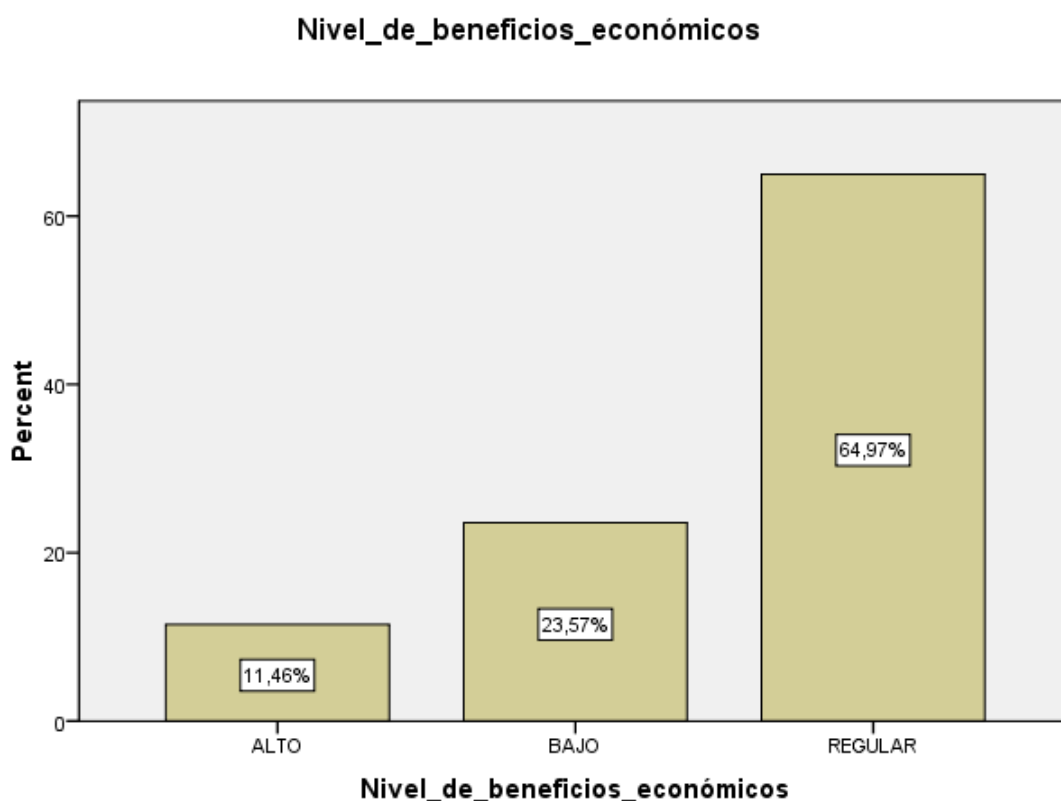
Tabla 13

*Nivel Beneficios Económicos*

	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
ALTO	18	11,5	11,5	11,5
BAJO	37	23,6	23,6	35,0
REGULAR	102	65,0	65,0	100,0
Total	157	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

El 65 % del total de encuestados consideró que el nivel de beneficios económicos es regular y el 11.5 % opinó que el nivel de beneficios económicos es alto, es decir hay un porcentaje considerable de trabajador de la empresa Atento que tuvieron una adecuada disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. La empresa a lo largo del año brindo incentivos económicos según su horario de trabajo y por la producción de llamadas telefónicas se les dio incentivos económicos, así mismo se otorgó bonos en alimentos para Metro, Wong, Vivanda y Plaza Vea de manera de motivar al trabajador a esforzarse y a que se esfuerce al máximo potencial de sus posibilidades con eficiencia y eficacia en sus trabajo.



*Figura 5. Diagrama de barras de Nivel Beneficios Económicos*

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

## Compromiso organizacional

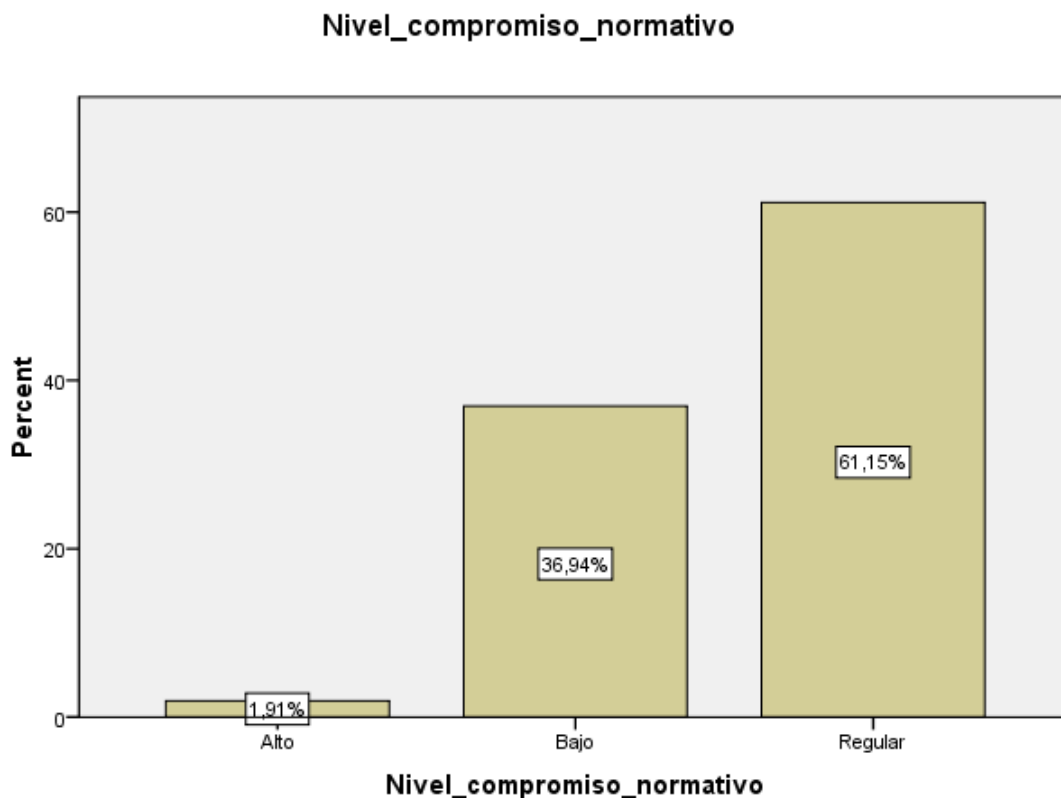
Tabla 14

*Nivel Compromiso normativo.*

	Frecuenc y	Percent	ValidPercent	CumulativeP ercent
Alto	3	1,9	1,9	1,9
Bajo	58	36,9	36,9	38,9
Regular	96	61,1	61,1	100,0
Total	157	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

El 61.1 % del total de encuestados consideró que el nivel de compromiso normativo es regular y el 1.9 % opinó que el nivel de compromiso normativo es alto. Hay un porcentaje del 36.9% que considera que el compromiso normativo es bajo, es decir la mayoría que representa el 61 % considera que es regular que piensa que es por de obligación de los trabajadores para permanecer con la organización, por aspectos de contrato de trabajo, por aspectos legales que si abandona el trabajo o no cumple con el reglamento del trabajo en forma intempestiva puede tener sanciones laborales por la empresa hasta el despido respectivo.



*Figura 6. Diagrama de barras de Nivel Compromiso normativo.*

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

Tabla 15

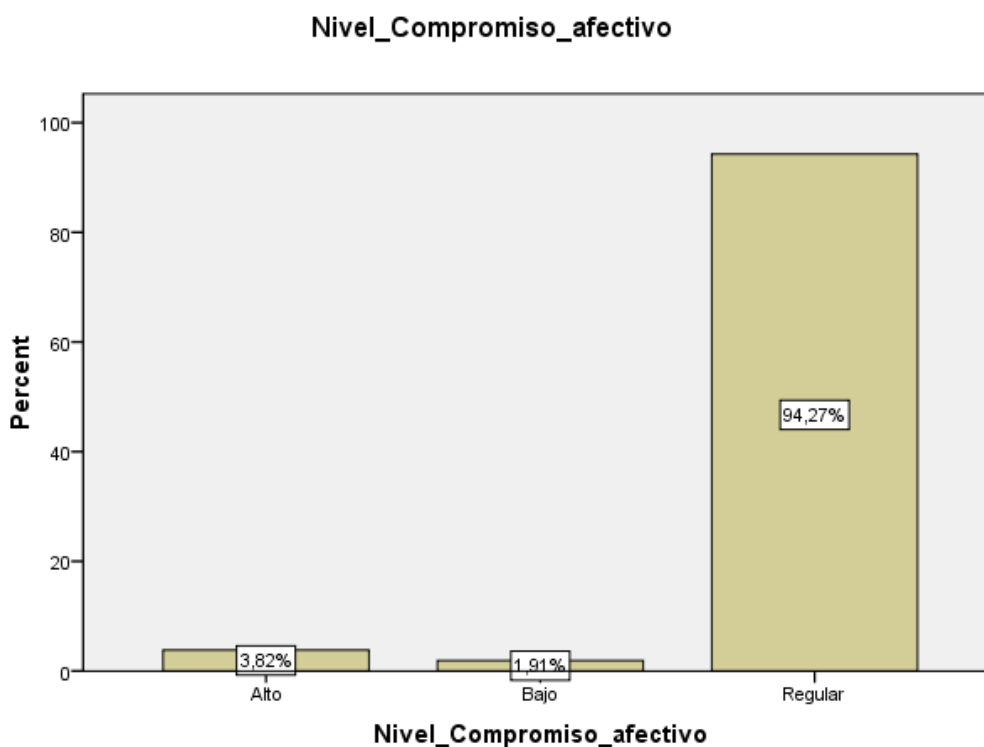
*Nivel Compromiso afectivo.*

	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Alto	6	3,8	3,8	3,8
Bajo	3	1,9	1,9	5,7
Regular	148	94,3	94,3	100,0
Total	157	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

El 94.3 % del total de encuestados consideró que el nivel de compromiso afectivo es regular y el 1.9 % opinó que el nivel de compromiso afectivo es bajo.

Tienen el apego emocional, la identificación y la participación del empleado en la empresa Atento. Es decir el personal tiene afectividad con el trato de los gerentes, con sus compañeros de trabajo por los momentos de amistad en el trabajo, algún cumpleaños asistidos de su equipo de trabajo, reuniones de trabajo, consejos de sus jefes o personal de la empresa Atento, esos lazos afectivos son algunos factores para que los trabajadores no quieren abandonar el trabajo y así la rotación de personal sea baja.



*Figura 7. Diagrama de barras de Nivel Compromiso afectivo.*

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

Tabla 16

*Nivel Compromiso continuo.*

	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePer cent
Alto	22	14,0	14,0	14,0
Bajo	92	58,6	58,6	72,6
Regular	43	27,4	27,4	100,0
Total	157	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

El 58.6 % del total de encuestados consideró que el nivel de compromiso continuo es bajo y el 14 % opinó que el nivel de compromiso continuo es alto. Involucra el compromiso que se basa en los costos que el empleado relaciona con dejar la organización. Puede deberse a la pérdida de antigüedad para

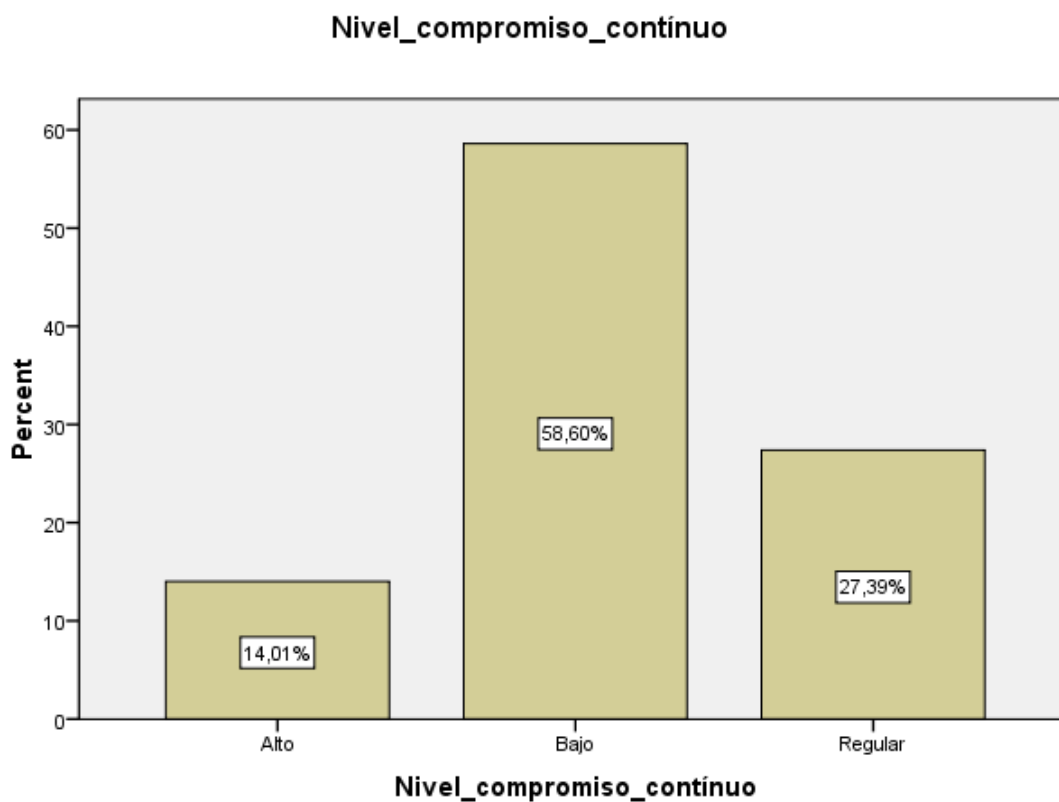
promoción o prestaciones. Es decir los trabajadores de la empresa Atento en su gran mayoría (58.6%) no quieren dejar la empresa Atento.

*Figura 8. Diagrama de barras de Nivel Compromiso continuo.*

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

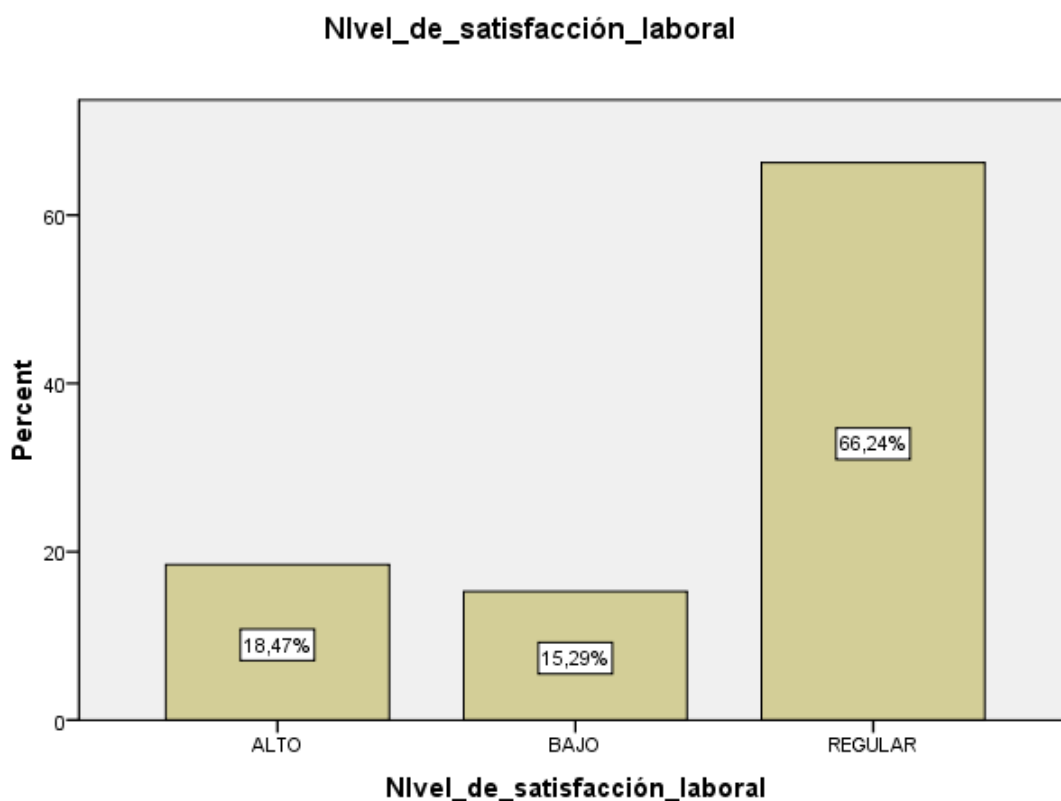
Tabla 17

*Niveles de satisfacción laboral*



	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
ALTO	29	18,5	18,5	18,5
BAJO	24	15,3	15,3	33,8
REGULAR	104	66,2	66,2	100,0
Total	157	100,0	100,0	

El 66.2 % del total de encuestados consideró que el nivel de satisfacción laboral es regular y el 15.3 % opinó que el nivel de satisfacción laboral es bajo. El personal de Atento de La Molina tiene un regular estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.



*Figura 9. Diagrama de barras de Nivel Satisfacción Laboral*

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

Tabla 18



### Niveles de compromiso organizacional

	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Alto	2	1,3	1,3	1,3
Bajo	5	3,2	3,2	4,5
Regular	150	95,5	95,5	100,0
Total	157	100,0	100,0	

El 95.5 % del total de encuestados consideró que el nivel de compromiso organizacional es regular y el 1.3 % opinó que el nivel de compromiso organizacional es alto. Es decir El grado de compromiso en Atento de la Molina es regular con el que los trabajadores se identifican con su empresa y está comprometido o involucrado con sus objetivos.

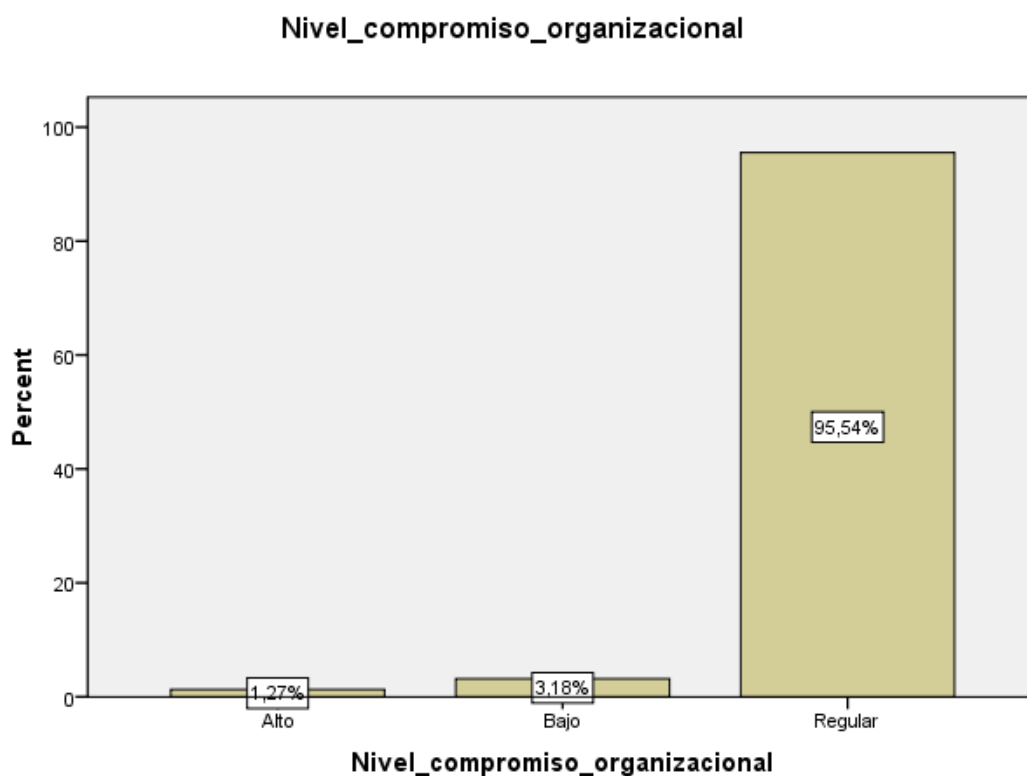


Figura 10. Diagrama de barras de Nivel Compromiso Organizacional

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

Tabla 19

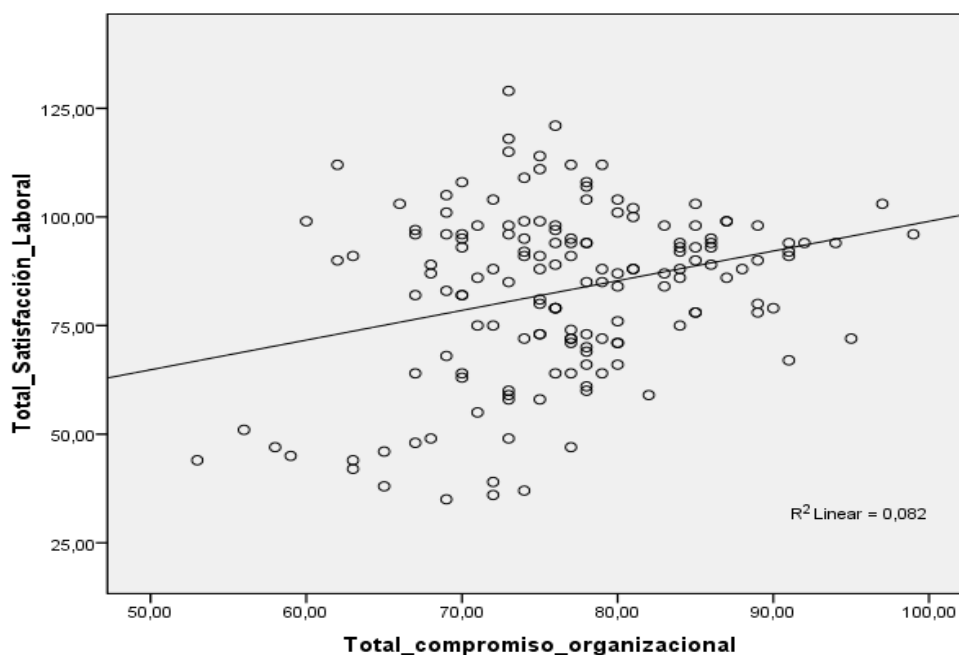
*Tabla de contingencia de satisfacción laboral y compromiso organizacional*

		Nivel_compromiso_organizacional			Total
		Alto	Bajo	Regular	
Nivel_de_satisfacción_lab oral	ALTO	1	1	27	29
	BAJO	0	4	20	24
	REGULAR	1	0	103	104
Total		2	5	150	157

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

Existen 150 encuestados que tienen el nivel de compromiso organizacional regular y el nivel de satisfacción laboral regular, en tanto existen 2 trabajadores que tiene un nivel alto de compromiso organizacional y satisfacción laboral.

### Estadística inferencial



*Figura 11. Diagrama de dispersión de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional*

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

En la figura 11 se puede observar una relación lineal positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, lo cual significa que el incremento en la variable cultura organizacional implica un incremento en el valor de la variable satisfacción laboral.

Tabla 20

Tabla de correlaciones de la satisfacción laboral y compromiso organizacional

			Total_Satisfacción_Laboral	Total_compromiso_organizacional
Spearman's rho	Total_Satisfacción_Laboral	Correlation Coefficient	1,000	,184*
		Sig. (2-tailed)	.	,021
		N	157	157
Total_compromiso_organizacional	Total_compromiso_organizacional	Correlation Coefficient	,184*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,021	.
		N	157	157

\*. Correlation insignificant at the 0.05 level (2-tailed).

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### Prueba de Hipótesis

- 1) Planteamiento de las hipótesis

**H1:** Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2016.

**H0:** No Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2016.

2) Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

La hipótesis alterna es de dos colas

3) Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas, en la cual el rho Spearman es igual a 0.184, lo que significa que entre la variable satisfacción laboral y compromiso organizacional, la correlación es moderadamente baja.

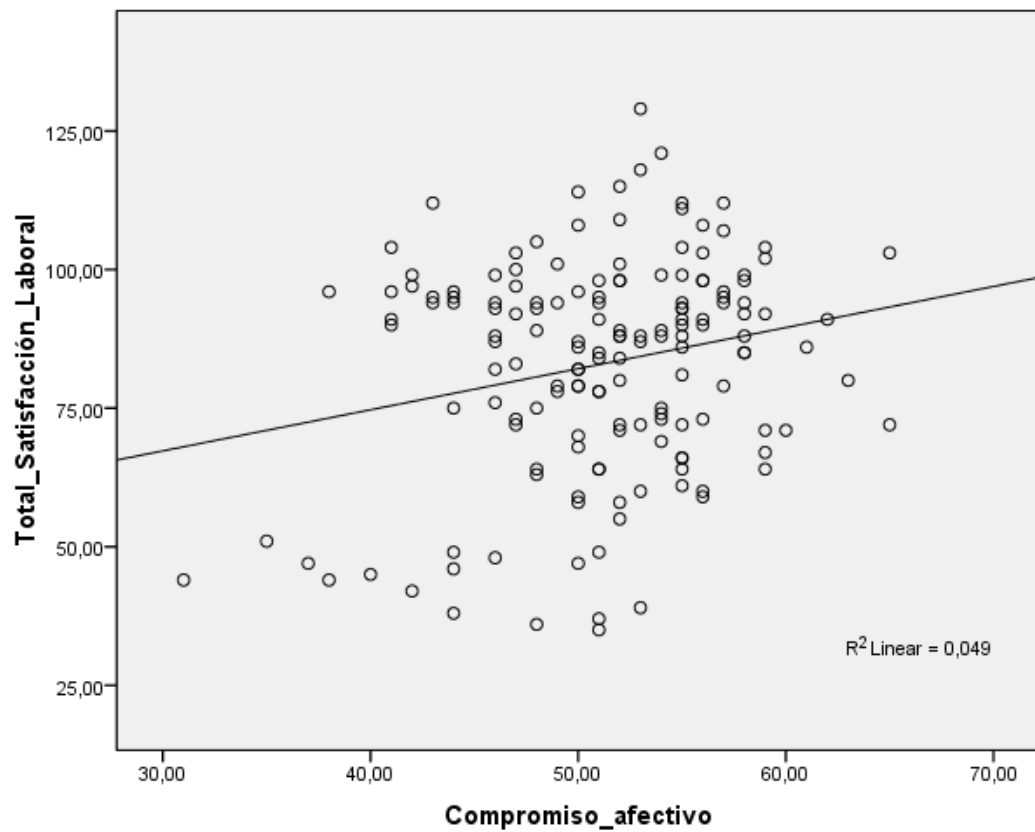
4) Formulación de la regla de decisión

Si  $p < \alpha$  ----> Rechazar H0

5) Decisión:

Como  $p = 0,021 < \alpha = 0,05$  Rechazar H0

Por tanto, Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2017.



*Figura 12. Diagrama de dispersión de Satisfacción Laboral y Compromiso Afectivo*

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

En la figura 12, se puede observar una relación lineal positiva entre la cultura organizacional y el afectivo, lo cual significa que el incremento en la variable cultura organizacional implica un incremento en el valor del variable compromiso afectivo.

Tabla 21

Tabla de correlaciones de la satisfacción laboral y compromiso afectivo

		Total_Satisfacc	Compromiso_a
		ión_Laboral	fectivo
Spearman's rho	Total_Satisfacción_Laboral	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,171
		N	,019
Compromiso_afectivo			157
		Correlation Coefficient	,171
		Sig. (2-tailed)	1,000
			,019
		N	157

### Prueba de Hipótesis

1) Planteamiento de las hipótesis

**H1:** Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en el personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2016.

**H0:** No Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en el personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2016.

2) Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

La hipótesis alterna es de dos colas

3) Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas, en la cual el rho Spearman es igual a 0.171, lo que significa que entre la variable satisfacción laboral y el compromiso afectivo, la correlación es baja.

4) Formulación de la regla de decisión

Si  $p < \alpha$  ----> Rechazar  $H_0$

5) Decisión:

Como  $p = 0,019 < \alpha = 0,05$  Se rechaza  $H_0$

Por tanto, Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en el personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2017.

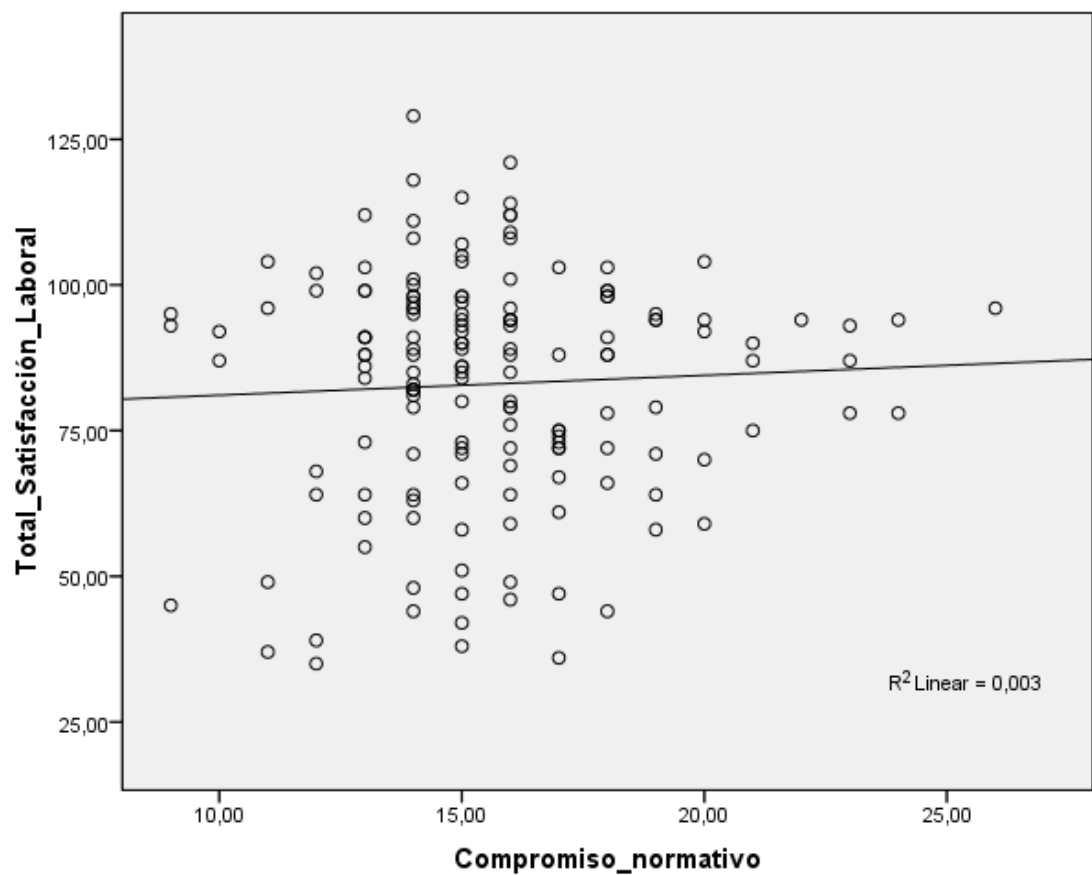


Figura 12. Diagrama de dispersión de Satisfacción Laboral y Compromiso Normativo

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

En la figura 12 se puede observar una relación lineal positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo, lo cual significa que el incremento en la variable satisfacción laboral implica un incremento en el valor del variable compromiso normativo.

Tabla 22

Tabla de correlaciones de la satisfacción laboral y compromiso normativo

		Total_Satisfacc	Compromiso_n
		ión_Laboral	ormativo
Spearman's rho	Total_Satisfacción_Laboral	1,000	,163
		Sig. (2-tailed)	,015
		N	157
	Compromiso_normativo	,163	1,000
		Sig. (2-tailed)	,015
		N	157

### Prueba de Hipótesis

1) Planteamiento de las hipótesis

**H1:** Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo en el personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2017.

**H0:** No Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo en el personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2017.

2) Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$



La hipótesis alterna es de dos colas

3) Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas, en la cual el rho Spearman es igual a 0.163, lo que significa que entre la variable satisfacción laboral y el compromiso normativo, la correlación es baja.

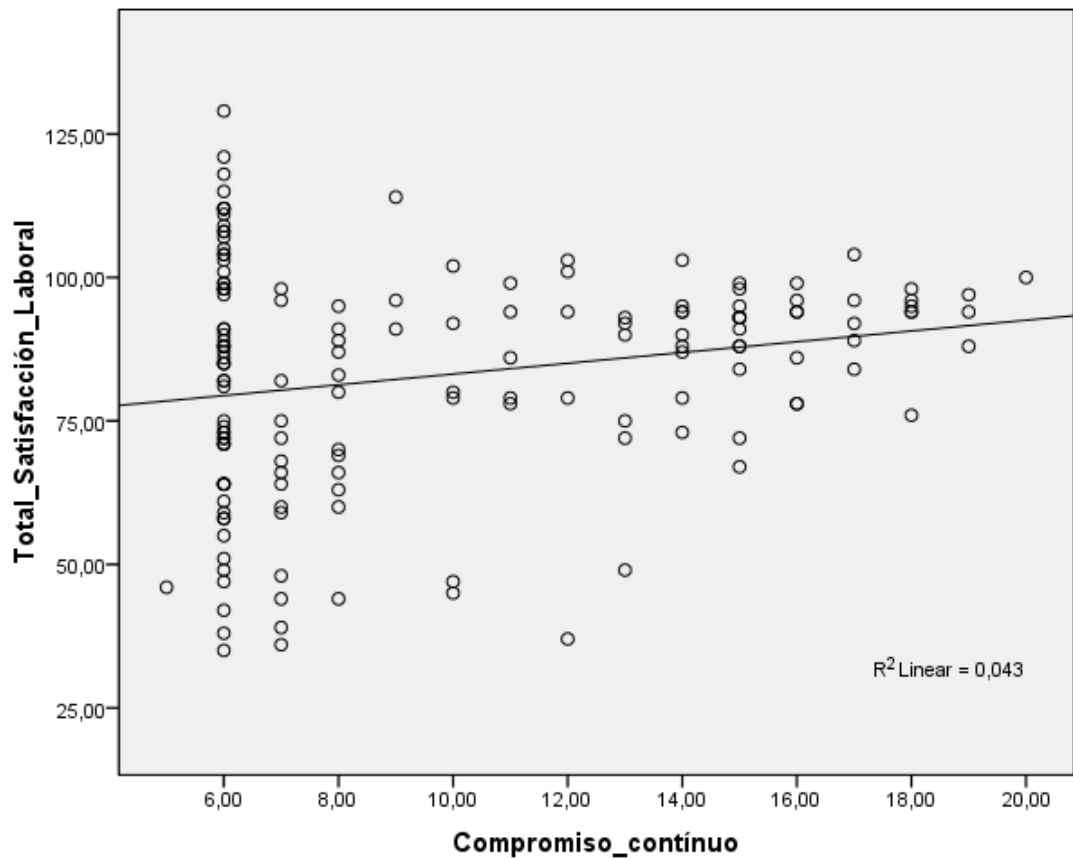
4) Formulación de la regla de decisión

Si  $p < \alpha$  ----> Rechazar  $H_0$

5) Decisión:

Como  $p = 0,015 < \alpha = 0,05$  Se rechaza  $H_0$

Por tanto, Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo en el personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2017.



*Figura 13. Diagrama de dispersión de Satisfacción Laboral y Compromiso Continuo*

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

En la figura 13, se puede observar una relación lineal positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso continuo, lo cual significa que el incremento en la variable cultura organizacional implica un incremento en el valor de la variable compromiso continuo.

Tabla 23

Tabla de correlaciones de la satisfacción laboral y compromiso continuo

		Total_Satisfacc	Compromiso_c
		ión_Laboral	ontínuo
Spearman's rho	Total_Satisfacción_Laboral	CorrelationCoefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,193
		N	,032
Compromiso_continuo			157
	Compromiso_continuo	CorrelationCoefficient	,193
		Sig. (2-tailed)	1,000
		N	,032
			157

### Prueba de Hipótesis

#### 1) Planteamiento de las hipótesis

**H1:** Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso continuo en el personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2016.

**H0:** No Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso continuo en el personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2016.

#### 2) Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

La hipótesis alterna es de dos colas

#### 3) Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas, en la cual el rho Spearman es igual a 0.193, lo que significa que entre la variable satisfacción laboral y el compromiso continuo, la correlación es baja.

#### 4) Formulación de la regla de decisión

Si  $p < \alpha$  ----> Rechazar  $H_0$

5) Decisión:

Como  $p = 0,032 < \alpha = 0,05$  Rechazar  $H_0$

Por tanto, Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso continuo en el personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2017.

#### **4.3 Discusión de resultados**

Los resultados generales de la tesis son que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2017(  $r= 0.184$  y  $p= 0.021$ ).

Los resultados secundarios de esta tesis fueron que Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en el personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2017 ( $r=0.171$  y  $p= 0.019$ )

Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo en el personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2017 ( $r=0.163$  y  $0.015$ )

Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso continuo en el personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2017 ( $r=0.193$  y  $0.032$ )

Los resultados de este estudio coinciden con:

Heyecan et al., (2013), La investigación reveló una relativamente fuerte correlación entre la satisfacción laboral y compromiso con la organización.

Gómez et. al.. (2013), Los resultados obtenidos muestran que si existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, así como también las variables socio demográficas influyen en el compromiso organizacional

Jijena, R. y Jijena C.(2013), el compromiso organizacional presenta una correlación positiva con la satisfacción laboral.

Marquina-Vergara (2013), La correlación de Pearson para las variables de estudio de 0.73, el cual es estadísticamente significativa ( $p=0.10$ ) en la población estudiada.

Sauco (2014), Los resultados obtenidos confirman la correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional De los trabajadores de la empresa Atento Perú sede Santa Anita.

En donde quedó demostrado que la satisfacción laboral sí tiene relación con el compromiso organizacional en el personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita y sus resultados son similares a los antecedentes estudiados.

### **CONCLUSIONES**

- Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2017(  $r= 0.184$  y  $p= 0.021$ ).
- Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en el personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2017 ( $r=0.171$  y  $p= 0.019$ ).

- Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo en el personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2017. ( $r=0.163$  y  $0.015$ ).
- Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso continuo en el personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2017. ( $r= 0.193$  y  $p=0.032$ ).

### **RECOMENDACIONES**

- Aplicar estrategias para mejorar las comunicaciones en la empresa, integrado a la gestión de la calidad incluyendo los factores de procesos, recursos y relaciones entre las dependencias, buscando el compromiso organizacional para el logro de los objetivos empresariales de Atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita.
- Fijar y aplicar políticas que favorezcan a que el personal se involucre y participe en el cambio cultural de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita, las políticas deben difundirse por toda la empresa en estudio, con el propósito de atraer a los recursos humanos

para que se esfuercen en trabajar sobre la importancia de la cultura organizacional como un factor clave del éxito de la empresa Atento.

- Fomentar la crítica constructiva interna, a través de la creación de espacios y vínculos para que se pueda realizar. El área de Recursos Humanos de la empresa Atento puede organizar en forma quincenal una reunión en donde se les informe todos los trabajadores sobre los avances y actividades que se realizan en la empresa Atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita.
- Implementar un sistema de comunicaciones constituido por manuales de procedimientos, técnicas, herramientas, talleres para motivar la comunicación y el compromiso organizacional, instrumentos de recopilación de datos de comunicación y compromiso organizacional de manera de contar con la información oportuna e idónea para tomar adecuadas decisiones para una comunicación efectiva y eficaz del personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita.
- Establecer de acuerdo a las normas, una política de remuneración y beneficios equitativos, un proceso de selección de personal en forma transparente, de promoción incentivadora, para promover un adecuado compromiso organizacional, en la empresa Atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Allen, N., & Meyer, J. (1997). *Commitment in the Workplace. Theory, Research and Application*. California: Sage Publications.

Alles, Martha Alicia(2012). *Diccionario de términos de recursos humanos*. 1era. edición. Buenos Aires: Editorial Granica.

Barahona, P.(2015). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en la Unidad Educativa Jaques Dalcroze*. Recuperado de <http://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1560/1/Proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n.pdf>



- Beck, M., Latting, J., Slack, K., Tetrick, L., Jones, A., Etchegaray, J., y otros. (2004). Promoting service quality and client adherence to the service plan: The role of top management's support for innovation and learning. *Administration in Social Work*, 28,2 , 29-48.
- Bernal, César. A. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Tercera edición. Colombia: Pearson Educación.
- Briones, G. (1985). *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*. México: Trillas.
- Davis, K. (1988). *Human behavior at work: human relations and organizational behavior*, (5th ed.). New York, McGraw-Hill .
- Davis, K., & Newstrom, J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Dessler, G. (2012). *A Framework for Human Resource Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Frías, P.(2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Recuperado de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1)
- Gómez , D., Recio, R., Avalos Y M., González, J.(2013).Satisfacción laboral y Compromiso en las Organizaciones de Rio Verde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*. Vol. 4 (1), pp.59 - 76.
- Gómez, D.,Recio,R.,Avalos,M. y Gonzáles, J. (2013).Satisfacción Laboral y Compromiso en las Organizaciones deRio Verde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*. Vol. 4 (1), Enero-Junio 2013,59-76
- Gonzáles, 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*. Recuperado de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/14479/Francisco%20Gonzalez%20Santa%20Cruz.pdf>

- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Organizational Behavior*. Mason Ohio: Cengage Learning.
- Hellriegel, D., Slocum, J., & Woodman, R. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Mexico D.F.: International Thomson Editores.
- Hellriegel, D., Slocum, J., & Woodman, R. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Mexico D.F.: International Thomson Editores.
- Hera, C., Iñigo, D., Mazo, F., & Bilbao, R. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Madrid: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de Investigación*. Quinta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Heyecan Giritli, Begum Sertyesilisik, Başak Horman(2013).*An investigation into job satisfaction and organizational commitment of construction personnel*Recuperado de <http://garj.org/garjss/1/2013/2/1/an-investigation-into-job-satisfaction-and-organizational-commitment-of-construction-personnel>
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper & Row
- Hurtado, L.(2014). *Relación entre la percepción de justicia organizacional, satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de Docentes de una Universidad Privada de Bogotá*. (Tesis para maestría).Bogotá: Universidad Católica De Colombia Facultad De Psicología.
- Jex, S.M. (2002).*Organizational Psychology: A Scientist-Practitioner Approach*. John Wiley & Sons, New York.
- Jijena R. y Jijena C.(2013).*Satisfacción laboral, compromiso organizacional y características demograficas de profesores universitarios*. Recuperado de [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2305-60102013000100003&script=sci\\_arttext](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2305-60102013000100003&script=sci_arttext)
- Kinicki, A., & Kreitner, R. (2012). *Organizational Behavior*. Columbus: McGraw-Hill Education.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: McGraw Hill Interamericana Editores.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: McGraw Hill Interamericana Editores.

- Marquina-Vergara, Carlos Francesco (2013). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima*. Recuperado de [http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc\\_salud/article/view/188/191](http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/188/191)
- Marşap B. (1995). *Muhasebe mesleğinde iş tatmininin Türkiye açısından incelenmesi*, PhD dissertation, Gazi University, Institute of Social Sciences, Ankara
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A Tree-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
- Morales, M. y Villalobos, J.(2012). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en un Centro de Salud Privado*. Recuperado de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-12-05469.pdf>
- Moreno Bayardo y María Guadalupe(1987). *Introducción a la Metodología de la Investigación Educativa*. México: Editorial Progreso.
- Mumford, Enid (1970): Job Satisfaction-A New Approach Derived from an Old Theory, *Sociological Review* 18 (12)-7.
- Ortiz Uribe, Frida Gisela (2004). *Diccionario de Metodología de la Investigación Científica*. México: Editorial Limusa.
- Palma, S. (1999) Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, Vol. IX, Nº 1. Lima: Facultad de Psicología URP.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. México: Pearson Education.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Pearson Educación.
- Salkind, N. J. (1999). *Métodos de investigación*. México: Prentice-Hall.
- Sauco, F.(2014). *Satisfacción laboral y compromiso institucional en los docentes de las instituciones educativas Adventistas de la misión*

*Ecuatoriana del sur, 2014.* Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/UPEU/256/1/Tesis%20Flor%20de%20Mar%C3%ADa%20Sauco%20Hern%C3%A1ndez.pdf>

Smith, P.C., Kendall, L.M. and Hulin, C.L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand McNelly.

Urteaga, A., & Omar, A. (2008). *Valores personales y compromiso organizacional*. Recuperado el 10 de Julio de 2015, de <http://www.redalyc.org/pdf/292/29213210.pdf>

Vecchio R.P. (1995). *Organizational behavior*. The Dreyden Press, 3<sup>rd</sup>. edition.

Vila, M.(2005). *Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en una empresa del sector financiero* (tesis de pregrado). Caracas Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

## ANEXOS

### ANEXO Nº 01. ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL- SPC

Autor: Sonia Palma Carrillo (1999)

El presente instrumento tiene el propósito de identificar el grado de satisfacción en el trabajo que usted realiza en su institución .Es completamente anónimo por lo que le pido la mayor veracidad de las respuestas. El resultado pretende servir para un trabajo de investigación con fines académicos.

#### **Instrucciones:**

Lee detenidamente cada enunciado y marque según considere:

Ninguna o Nunca <b>1</b>	Poco  <b>2</b>	Regular o Algo <b>3</b>	Mucho  <b>4</b>	Todo o Siempre <b>5</b>
--------------------------------	----------------------	-------------------------------	-----------------------	-------------------------------

MARCAR CON UNA X
------------------

Items	1	2	3	4	5
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy baja en relación a la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo de la institución maltrato.					
7. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación).					
9. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con los que trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarme bien con mis compañeros beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					

16. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
19. Mi trabajo me aburre.					
20. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales y/o inmuebles).					
24. El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

## **ANEXO Nº 02. ENCUESTA DE COMPROMISO DEL EMPLEADO (TCM)**

**Autor: Meyer y Allen (1997)**

La Encuesta de Compromiso del Empleado TCM mide tres formas de compromiso del empleado en una organización: el deseo de base (compromiso afectivo), basado obligación, (compromiso normativo) y basada en el costo (compromiso de continuidad). La encuesta incluye tres escalas bien validadas, la Escala de Compromiso Afectivo (ACS), la Escala Normativa Compromiso (NCS) y la Escala de compromiso de continuidad (CCS).

Cada uno se califican por separado y se puede utilizar para identificar el "perfil de compromiso" de los empleados dentro de una organización.

Esta versión académica de la Encuesta de Compromiso del Empleado TCM fue preparado para quienes tienen la intención de usar el compromiso escalas con fines de investigación académica.

N°	PREGUNTA:	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Mi equipo de trabajo es como parte de mi familia					
2	Siento una compenetración del 100% de mi grupo de trabajo					
3	Mis metas se alinean perfectamente a la de la organización					
4	Mis proyectos personales y mi crecimiento están alineados a los de la Organización					
5	Siento que mi trabajo se adapta a mis competencias					
6	Me siento emocionalmente vinculado a esta organización					
7	Realmente siento los problemas de la organización como propios					
8	Esta organización tiene para mí un alto grado de satisfacción personal					
9	Realizo mi trabajo de manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la empresa.					
10	Siempre trato de hacer algo más que las tareas inherentes a mi trabajo					
11	Siento que mientras en menos costo incurra la organización yo me podría beneficiar más					
12	Siento que todos esperan un buen desempeño de mi parte					
13	Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora					
14	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta organización					
15	Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida					
16	Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y por ende de la organización					
17	Permanecer en la organización es un asunto tanto de necesidad como de deseo					
18	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a esta organización					

19	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte					
20	Sería muy difícil para mí en este momento, dejar la organización incluso si lo deseará					
21	Si sigo esforzándome en mi trabajo, podría quedarme en esta organización					
22	Al demostrar al profesional que hay en mí, podría ser promocionado					
23	Me sentiría culpable si renunciaría a la organización en este momento					
24	No renunciaría a esta organización porque me siento obligado con mis compañeros					
25	Sería muy feliz si trabajaré el resto de mi vida en esta organización					
26	Esta organización merece mucho más de mí, gracias a la gente con la que trabajo.					

### ANEXO N° 03: VALIDACIONES DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MURGUIA MARAÑON, JAIME MARTIN DNI 43683411	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTION UNIVERSITARIA 08/11/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO
MURGUIA MARAÑON, JAIME MARTIN DNI 43683411	BACHILLER EN EDUCACION 02/09/2006	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN PEDRO
MURGUIA MARAÑON, JAIME MARTIN DNI 43683411	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA MATEMATICA, FISICA Y COMPUTACION 06/02/2007	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN PEDRO
MURGUIA MARAÑON, JAIME MARTIN DNI 43683411	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN 27/01/17	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
MURGUIA MARAÑON, JAIME MARTIN DNI 43683411	MAGISTER EN GESTION PUBLICA GESTION PUBLICA 04/07/2013	UNIVERSIDAD ESAN
MURGUIA MARAÑON, JAIME MARTIN DNI 43683411	BACHILLER EN CIENCIAS MILITARES 24/02/12	ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS

### INFORME FINAL DEL JURADO EXPERTO – VALIDEZ DE CONTENIDO

**Instrumento:** Cuestionario de compromiso organizacional

**Autor:** Meyer y Allen (1997)

**Jurado de experto:** Jaime Martín Murguía Maraión      **DNI:** 43683411

**Docente de la Universidad:** Alas Péruanas

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1.- CLARIDAD	El instrumento está formulado con un lenguaje claro, es				X	
2.- INTENCIONALIDAD	Está expresado en conductas observadas, por lo cual es			X		
3.-OBJETIVIDAD	La cantidad de ítems que se presentan permiten medir la variable, por lo cual es				X	
4.-SUFICIENTE	La cantidad de ítems que se presentan permiten medir la variable, por lo cual es			X		
5.-CONSISTENCIA	El cuestionario ha sido construido en base a expertos				X	
6.- COHERENTE	Existe coherencia entre variables, dimensiones, indicadores e ítems por lo cual el instrumento es:			X		

  
 Doctor Jaime Martín Murguía Maraión  
 D.N.I. 43683411

Observaciones:

.....

### INFORME FINAL DEL JURADO EXPERTO – VALIDEZ DE CONTENIDO

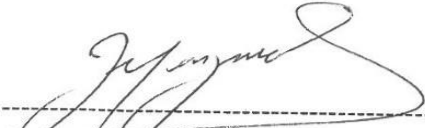
**Instrumento:** Cuestionario de Satisfacción Laboral

**Autor:** Palma (1999)

**Jurado de experto:** Jaime Martín Murguía Marañón DNI: 43683411

**Docente de la Universidad:** Alas Peruanas

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1.- CLARIDAD	El instrumento está formulado con un lenguaje claro, es				X	
2.- INTENCIONALIDAD	Está expresado en conductas observadas, por lo cual es				X	
3.-OBJETIVIDAD	La cantidad de ítems que se presentan permiten medir la variable, por lo cual es				X	
4.-SUFICIENTE	La cantidad de ítems que se presentan permiten medir la variable, por lo cual es			X		
5.-CONSISTENCIA	El cuestionario ha sido construido en base a expertos			X		
6.- COHERENTE	Existe coherencia entre variables, dimensiones, indicadores e ítems por lo cual el instrumento es:				X	

  
 Doctor Jaime Martín Murguía Marañón  
 D.N.I. 43683411

Observaciones:

.....

.....



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CORNEJO VALDIVIA, HUGO ANTONIO DNI 04413156	MAGISTER EN PLANEAMIENTO ESTATÉGICO Y TOMA DE DECISIONES 28/06/2012	ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA DEL EJERCITO
CORNEJO VALDIVIA, HUGO ANTONIO DNI 04413156	MAESTRO EN CIENCIAS MILITARES 28/06/2012	ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA DEL EJERCITO
CORNEJO VALDIVIA, HUGO ANTONIO DNI 04413156	MAESTRO EN ADMINISTRACION 09/12/2013	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
CORNEJO VALDIVIA, HUGO NORMANN DNI 46965693	BACHILLER EN DERECHO 29/08/16	UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

### INFORME FINAL DEL JURADO EXPERTO – VALIDEZ DE CONTENIDO


**Instrumento:** Cuestionario de compromiso organizacional

**Autor:** Meyer y Allen (1997)

**Jurado de experto:** Hugo Antonio Cornejo Valdivia DNI: 04413156

**Docente de la Universidad:** Escuela Conjunta de las FFAA

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1.- CLARIDAD	El instrumento está formulado con un lenguaje claro, es				X	
2.- INTENCIONALIDAD	Está expresado en conductas observadas, por lo cual es			X		
3.-OBJETIVIDAD	La cantidad de ítems que se presentan permiten medir la variable, por lo cual es			X		
4.-SUFICIENTE	La cantidad de ítems que se presentan permiten medir la variable, por lo cual es			X		
5.-CONSISTENCIA	El cuestionario ha sido construido en base a expertos			X		
6.- COHERENTE	Existe coherencia entre variables, dimensiones, indicadores e ítems por lo cual el instrumento es:				X	

  
 Magister Hugo Antonio Cornejo Valdivia  
 D.N.I. 04413156

Observaciones:

.....



### INFORME FINAL DEL JURADO EXPERTO – VALIDEZ DE CONTENIDO

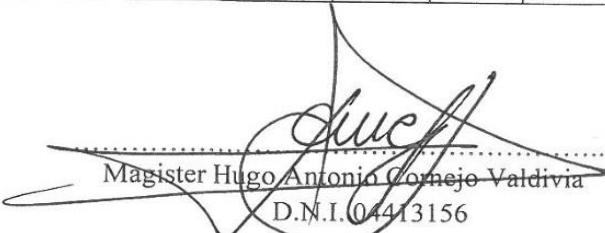
**Instrumento:** Cuestionario de Satisfacción Laboral

**Autor:** Palma (1999)

**Jurado de experto:** Hugo Antonio Cornejo Valdivia      **DNI:** 04413156

**Docente de la Universidad:** Escuela Conjunta de las FFAA

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1.- CLARIDAD	El instrumento está formulado con un lenguaje claro, es				X	
2.- INTENCIONALIDAD	Está expresado en conductas observadas, por lo cual es			X		
3.-OBJETIVIDAD	La cantidad de ítems que se presentan permiten medir la variable, por lo cual es				X	
4.-SUFICIENTE	La cantidad de ítems que se presentan permiten medir la variable, por lo cual es			X		
5.-CONSISTENCIA	El cuestionario ha sido construido en base a expertos				X	
6.- COHERENTE	Existe coherencia entre variables, dimensiones, indicadores e ítems por lo cual el instrumento es:			X		

  
 Magister Hugo Antonio Cornejo Valdivia  
 D.N.I. 04413156

Observaciones:

.....

.....



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
LOPEZ DEL AGUILA, WINDER ARMANDO DNI 43333789	MAESTRO EN ADMINISTRACION 16/06/2009	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
LOPEZ DEL AGUILA, WINDER ARMANDO DNI 43333789	LICENCIADO EN CIENCIAS MILITARES ADMINISTRACION 25/11/2008	ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS
LOPEZ DEL AGUILA, WINDER ARMANDO DNI 43333789	BACHILLER EN CIENCIAS MILITARES 29/02/2008	ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS

### INFORME FINAL DEL JURADO EXPERTO – VALIDEZ DE CONTENIDO


**Instrumento:** Cuestionario de compromiso organizacional

**Autor:** Meyer y Allen (1997)

**Jurado de experto:** Winder Armando López del Águila DNI: 43333789

**Docente de la Universidad:** Escuela Conjunta de las FFAA

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1.- CLARIDAD	El instrumento está formulado con un lenguaje claro, es				X	
2.- INTENCIONALIDAD	Está expresado en conductas observadas, por lo cual es				X	
3.-OBJETIVIDAD	La cantidad de ítems que se presentan permiten medir la variable, por lo cual es				X	
4.-SUFICIENTE	La cantidad de ítems que se presentan permiten medir la variable, por lo cual es				X	
5.-CONSISTENCIA	El cuestionario ha sido construido en base a expertos			X		
6.- COHERENTE	Existe coherencia entre variables, dimensiones, indicadores e ítems por lo cual el instrumento es:			X		

  
 .....  
 Magister Winder Armando López del Águila  
 D.N.I. 43333789

Observaciones:

.....



### INFORME FINAL DEL JURADO EXPERTO – VALIDEZ DE CONTENIDO


**Instrumento:** Cuestionario de Satisfacción Laboral

**Autor:** Palma (1999)

**Jurado de experto:** Winder Armando López del Águila    **DNI:** 43333789

**Docente de la Universidad:** Escuela Conjunta de las FFAA

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1.- CLARIDAD	El instrumento está formulado con un lenguaje claro, es				X	
2.- INTENCIONALIDAD	Está expresado en conductas observadas, por lo cual es				X	
3.-OBJETIVIDAD	La cantidad de ítems que se presentan permiten medir la variable, por lo cual es			X		
4.-SUFICIENTE	La cantidad de ítems que se presentan permiten medir la variable, por lo cual es			X		
5.-CONSISTENCIA	El cuestionario ha sido construido en base a expertos				X	
6.- COHERENTE	Existe coherencia entre variables, dimensiones, indicadores e ítems por lo cual el instrumento es:				X	

  
 .....  
 Magister Winder Armando López del Águila  
 D.N.I. 43333789

Observaciones:

.....

.....

## ANEXO Nº 04: MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA DE DATOS

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS Y VARIABLES	VARIABLES
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Determinar la relación de la satisfacción laboral con el compromiso organizacional del personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2017?</p> <p><b>Problemas Derivados:</b></p> <p>¿El compromiso normativo del personal de la empresa Atento- Perú - Plataforma Del BBVA Continental se relaciona con la satisfacción laboral?</p> <p>¿En qué nivel la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso continuo del personal de la empresa Atento Perú?</p> <p>¿En que medida la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso afectivo de la empresa Atento Perú?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2017.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p><b>A.</b> Evaluar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo del personal de la empresa Atento- Perú - Plataforma Del BBVA Continental- sede Santa Anita: 2017.</p> <p><b>B.</b> Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso continuo del personal de la empresa Atento- Perú - Plataforma Del BBVA Continental- sede Santa Anita: 2017.</p> <p><b>C.</b> relacionar si está relacionada la satisfacción laboral con el compromiso afectivo del personal de la empresa Atento- Perú - Plataforma Del BBVA Continental- sede Santa Anita: 2017.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>H1.la satisfacción laboral, se relaciona con el compromiso organizacional del personal de la empresa atento Perú-plataforma del BBVA sede Santa Anita: 2017.</p> <p><b>Hipótesis operacionales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El compromiso normativo del personal de la empresa Atento- Perú - Plataforma Del BBVA Continental se relaciona con la satisfacción laboral.</li> <li>- Existe una relación entre la satisfacción laboral y el compromiso continuo del personal de la empresa Atento- Perú - Plataforma Del BBVA Continental.</li> <li>- A mayor satisfacción laboral, habrá un mayor compromiso afectivo del personal de la empresa Atento- Perú - Plataforma Del BBVA Continental.</li> </ul>	<p>VARIABLES</p> <p>VARIABLES</p> <p>VARIABLES</p> <p>Dimensión</p> <p>Significado</p> <p>Condición</p> <p>trabajo</p> <p>Reconocimiento</p> <p>personal</p> <p>Beneficio</p> <p>Económico</p> <p>Dimensión</p> <p>Compromiso</p> <p>normativo</p> <p>Compromiso</p> <p>afectivo</p> <p>Compromiso</p> <p>continuo</p>

Y MUESTRA	MÉTODO Y DISEÑO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	TRATAMIENTO ESTADÍSTICO
-----------	-----------------	-------------------------	-------------------------

<p>variable independiente satisfacción compromiso organizacional se a población con un total del 157</p> <p>variable independiente satisfacción compromiso organizacional se a población con un total de 157</p>	<p><b><u>Método</u></b></p> <p>Siguiendo los lineamientos de la investigación es el científico, específicamente el <b>Hipotético-Deductivo</b>, cuyo propósito de investigación es conocer la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de la empresa Atento Perú, en el año 2017</p> <p>La modalidad de la investigación será <b>cuantitativo</b>.</p> <p><b><u>Diseño:</u></b></p> <p>Por la naturaleza de la investigación, Los objetivos trazados y las hipótesis establecidas, se ha considerado el diseño <b>No Experimental transversal correlacional:</b></p>	<p><b><u>Técnicas:</u></b></p> <p>Se realizará a través de:</p> <p><b>Investigación bibliográfica:</b></p> <p>Recurriendo a las fuentes primarias y secundarias y obtener información de otras investigaciones.</p> <p><b>Encuesta-cuestionario:</b></p> <p>.</p> <p><b><u>Instrumentos:</u></b></p> <p>Satisfacción laboral Soia Palma Carrillo Compromiso Organizacional Allen y Meyer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Programa <b>SPSS</b> para procesar los datos obtenidos.</li> </ul>	<p>Tablas y gráficos estadíst</p> <p>Alfa de Cronbach.</p> <p>Indice de correlación de S</p>
--	--	--	--