



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE
LA SALUD**

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA HUMANA.

TITULO:

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA VIVIANA
EIRL – SULLANA, 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGIA HUMANA**

AUTOR:

BR. ROJAS MORE, LILIBETH MAYLING

ASESOR:

DRA. DIAZ ESPINOZA, MARIBEL

PIURA - PERU

2019

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre Francisca, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi padre, Manuel quien me enseñó que el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprende por sí mismo. A mi hijo Héctor Miguel por ser mi más grande motivación para iniciar y culminar proyectos.

AGRADECIMIENTO

A mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

De manera especial a mi tutor de tesis, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, de igual forma a los docentes que tuve la dicha de conocer a lo largo de mi carrera universitaria, quienes me han brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

A la Universidad Alas Peruanas de Piura, por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

RESUMEN

La presente investigación titulada: Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Viviana EIRL – Sullana, 2018, tiene el objetivo: Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana 2018. El estudio presenta la hipótesis: Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana 2018. La Investigación se enmarcó dentro del tipo no experimental, el diseño fue descriptivo – correlacional, la muestra estuvo conformada por 80 trabajadores administrativos, el instrumento utilizado para medir el compromiso organizacional fue elaborado por Meyer y Allen, 1997, consta de 18 ítems y el cuestionario para medir la satisfacción laboral fue elaborado por Palma (2005), presenta 36 ítems. Luego de la aplicación del instrumento se procedió a vaciar los datos a hojas de Excel 2012 y luego se sometió al programa SPSS versión 21, para poder obtener cuadros estadísticos. Después del análisis se obtuvo los siguientes resultados: los trabajadores que refieren sentirse satisfechos 38.7% son aquellos que muestran niveles altos de compromiso organizacional 28.7%, además se halló que existe una correlación positiva, moderada y altamente significativa ($\rho = .480$; $p = .000$) entre las variables analizadas.

Palabras Claves: Compromiso organizacional, afectiva, continuidad, satisfacción laboral, condiciones físicas y beneficios laborales.

ABSTRACT

The present research entitled: Organizational commitment and job satisfaction of the employees of the company Viviana EIRL – Sullana, 2018, has the objective: To determine the relationship that exists between the organizational commitment and the job satisfaction of the employees of the Viviana EIRL-Sullana 2018 Company. The study presents the hypothesis: There is a significant relationship between the organizational commitment and the job satisfaction of the employees of the Viviana EIRL-Sullana Company 2018. The research was framed within the non-experimental type, the design was descriptive - correlational, the sample It consisted of 80 administrative workers, the instrument used to measure organizational commitment was developed by Meyer and Allen, 1997, consists of 18 items and the questionnaire to measure job satisfaction was developed by Palma (2005), it presents 36 items. After the application of the instrument, the data were downloaded to Excel 2012 and then submitted to the SPSS program, version 21, in order to obtain statistical tables. After the analysis, the following results were obtained: workers who report feeling satisfied 38.7% are those who show high levels of organizational commitment 28.7%, and it was found that there is a positive, moderate and highly significant correlation ($\rho = .480$; $p = .000$) among the variables analyzed.

Key words: Organizational commitment, affective, continuity, job satisfaction, physical conditions and work benefits.

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la importancia que tiene el compromiso organizacional y la satisfacción laboral dentro de la situación actual de las organizaciones, para que exista un crecimiento tanto económico como social y así evitar rotación del personal que implica un gasto extra reemplazarlo, es por ello que se analiza las variables con la finalidad de conocer la relación que existe entre ellas. Ha sido estructurado en 5 capítulos que posteriormente se desarrollaran:

En el primer capítulo “PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA” el cual contiene la descripción de la realidad problemática a nivel internacional, nacional, local. También se formula el problema principal y específicos; objetivo general y específicos y finalmente la justificación de la investigación.

El segundo capítulo titulado “MARCO TEÓRICO” encontramos todas las investigaciones previas al estudio realizado, que tienen relación con las variables de dicha investigación. Así mismo encontramos las bases teóricas de las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, se realiza la descripción de sus conceptos, teorías, características, tipos y dimensiones de las variables; y finalmente la definición de términos básicos.

En el tercer capítulo titulado “HIPÓTESIS Y VARIABLES”, donde se describe la formulación de las hipótesis, las variables y se realiza la operacionalización de las variables.

El cuarto capítulo denominado: “METODOLOGÍA” tenemos el diseño de la investigación que no experimental y de tipo descriptiva-correlacional. La población está compuesta por 312 trabajadores y la muestra utilizada fue de 80 trabajadores. La técnica utilizada es encuesta y el instrumento es el cuestionario que fue para medir el compromiso organizacional y la satisfacción laboral.

En el quinto capítulo titulado “RESULTADOS, ANALISIS Y DISCUSION” es la presentación de los resultados en relación con los objetivos y las hipótesis planteadas, se realiza el análisis descriptivo, el análisis inferencial y la comprobación de hipótesis y finalmente la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, las referencias al estilo APA y los anexos de la investigación

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen – Abstract.....	iv
Introducción.....	vi
INDICE.....	viii
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	11
1.2. Formulación del problema.....	14
1.3. Objetivos de investigación.....	15
1.4. Justificación de la investigación.....	16
1.4.1. Importancia de la investigación.....	16
1.4.2. Viabilidad de la investigación.	17
1.5. Limitación del estudio.....	17
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.2. Bases teóricas.....	22
2.3. Definición de términos básicos.....	41
CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE INVESTIGACION.....	43
3.1. Formulación de hipótesis	43
3.2. Variables, dimensiones e indicadores.....	43

CAPITULO IV: METODOLOGÍA.....	48
4.1. Diseño metodológico.....	48
4.2. Diseño Muestral, población y muestra.....	49
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confidencialidad...50	
4.4. Técnicas del procesamiento de la información.....	50
4.5. Aspectos éticos.....	51
CAPITULO V: RESULTADOS, ANALISIS Y DISCUSIÓN.....	52
5.1 Análisis descriptivo.....	52
5.2 Análisis inferencial.....	55
5.3 Comprobación de hipótesis.....	59
5.4 Discusión y conclusiones.....	60
REFERENCIA.....	67
Anexos.....	72
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	73
Pruebas psicológicas, cuestionarios o escalas utilizadas.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018.....	52
TABLA 2: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018.....	53
TABLA 3: Compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018.....	54
TABLA 4: Relación Compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018.....	55
TABLA 5: Relación entre la dimensión afectiva y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018.....	56
TABLA 6: Relación entre la dimensión continuidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018.....	57
TABLA 7: Relación entre la dimensión normativo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018.....	58

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1. Descripción de la realidad problemática.

Durante el siglo XX, las organizaciones se interesan por conocer las formas de mejorar la producción de la empresa, gestionando el bien del individuo (Gibson, Ivancevich y Donelly, 2001, p. 16). Según Alas (2007, p. 28-33), las empresas aportan muchas cosas al individuo, ya que ellos pasan muchos años de su vida dentro de ella y hasta llega a influir en su conducta, dándose a conocer que no solo aporta bienes y servicios.

Por otro lado, muchos autores buscan definir el compromiso organizacional y la satisfacción laboral tratando de entenderlas en su totalidad para aplicarlas en el ámbito organizacional; después de analizar se comprende que la satisfacción laboral son las actitudes que presentan los trabajadores hacia su labor (Palma, 1999, p. 30) y que el compromiso organizacional es el grado de identidad con la empresa y con sus metas ya establecidas, buscando mantener una relación adecuada con ella. (Steers 1991, p. 21)

Por otro lado, el sujeto que desea pertenecer a una empresa es por tiene objetivos que tiene la esperanza de efectuar a través de ella (Morgan, 1997, p. 66). Existen empresas que se preocupan por mantener a sus trabajadores, debido que aportan mucho y acrecienta sus resultados (Lee y Chang, 2008, p. 732-739), y consideran apropiado hacerlos sentir felices y a gusto, no obstante, como señalan Moynihan y Pandey (2007, p. 803-832), no es fácil lograr que los trabajadores se sientan contentos por muchos factores. Además, como se menciona que existen varios factores que predicen para que los individuos se sientan satisfechos y

comprometidos (Galup, Klein y Jiang, 2008, p. 58); por otro lado, la correlación que existe entre la empresa-trabajador, ante cualquier evento influenciara el uno del otro de manera ineludiblemente.

En tanto en la evaluación de la satisfacción laboral se encontró que los empleados que obtienen altos puntajes en el nivel de satisfacción laboral presentan sentimientos positivos que están relacionados con su trabajo y con la organización donde laboran, mientras aquellos que presentan puntajes bajos en el nivel de satisfacción laboral presentan sentimientos negativos que se plasmaran en su comportamiento y resultados siendo perjudicial para la organización donde trabajan. (Côté y Heslin, 2003, p. 25-30)

En este sentido, las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional son indispensable para el avance de una empresa y además son elementos que ayuda a la mejora de la calidad de vida de los empleados (Gospel, 2003, p. 29). Cuando existe menor grado de insatisfacción prevendrá que exista estrés dentro de la organización existiendo una gran motivación laboral (García, 2009, p. 70), además, hay estudios que corroboran que los trabajadores que sienten mayor nivel de satisfacción tendrán mejor calidad de vida y vivirán muchos más años (Alonso, 2008, p. 25-40). Asimismo, existe investigaciones que muestran que los trabajadores insatisfechos no asisten normalmente a su trabajo presentando un sin número de excusas y muchos de ellos terminan renunciando. (Atencio y Ortega, 2009, p. 65)

Teniéndose en cuenta que la satisfacción laboral no es una conducta en sí, sino es una actitud de los trabajadores en cuanto a las funciones que cumplen dentro de la organización. Es por ello que la eficacia de la empresa suscitara al inculcarse en los trabajadores actitudes optimistas hacia ésta. (Chiavenato, 2009, p. 64)

Por otra parte, Harter, Schmidt y Halles (2002, p. 268 –279) explican que el comportamiento organizacional es el deseo de pertenecía por parte del trabajador, que lo estimula a ser un trabajador satisfecho y leal impulsado por una motivación intrínseca. Los autores Álvarez, Zancudo y Rivas (1992, p. 25-50), refieren que el compromiso organizacional aparece ante una buena relación entre empresa y trabajador, mostrándose al momento de trabajar, ya que lo hace de manera leal, voluntariosa, disponible y honesta.

A pesar de que un alto nivel de compromiso organizacional presenta consecuencias positivas para las organizaciones, un estudio llevado a cabo por la organización Gallup (2013, p. 58-68) demuestra que, a nivel mundial, existen bajos niveles de compromiso organizacional promedio y solo un 13% de la población laboral activa en 142 países está realmente comprometida con su trabajo. Asimismo, en América Latina se presentan los siguientes porcentajes de empleados de compromiso organizacional: Argentina (16%); Bolivia (22%); Brasil (27%); Chile (23%); Honduras (19%); México (12%); y Perú (16%). Estos datos evidencian que menos del 30% de los trabajadores de las empresas de los distintos rubros, presentan adecuados índices de compromiso, demostrando así, que existe una evidente y arraigada problemática, dado que la mayor parte de la población laboralmente activa de estos países, presenta serios inconvenientes para

comprometerse con el desarrollo de las labores que realiza para la empresa a la que presta servicio, demostrando falta de implicación y esfuerzo para ser mejor cada día.

De acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral realizada por Supera Consulting Group (2014, p. 61) a 1500 trabajadores peruanos de primera, segunda y tercera línea de los sectores Minería, Banca, Retail, Telecomunicaciones y servicios de las ciudades de Lima, Arequipa y Chiclayo, evidencio que el 45% refieren no sentirse contentos en sus trabajos y que se debe mucho por el clima laboral inadecuado.

En cuanto a los trabajadores de la empresa Viviana EIRL, muestran poco compromiso con su trabajo y con la empresa misma, no se identifican con la organización ni con sus metas u objetivos, mostrando comportamientos de descontento dentro del trabajo; además refieren sentirse insatisfechos ya que el sueldo no logra cubrir todos sus gastos, asimismo el trabajo pesado que tienen que realizar hace que ellos no participen activamente y consideran que su desempeño no tiene el valor apropiado.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general:

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018?

Problemas específicos.

¿En qué medida se relaciona la dimensión afectiva del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018?

¿De qué manera se relaciona la dimensión continuidad del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018?

¿En qué medida se relaciona la dimensión normativo del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo general:

Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos:

Establecer la relación que existe entre la dimensión afectivo del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018.

Identificar la relación que existe entre la dimensión continuidad del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018.

Establecer la relación que existe entre la dimensión normativo del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018.

1.4. Justificación de la investigación.

1.4.1. Importancia de la investigación.

Teóricamente el estudio busca sustentar bajo los postulados de Meyer y Allen (1997p. 70) que definen el compromiso organizacional es un estado psicológico, que la relación entre el trabajador y la organización y que depende de esta para que el individuo pueda decidir si continúa o desiste de pertenecer a la empresa. Y también por Palma (2005) citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012, p. 36), la satisfacción laboral es la actitud dentro del trabajo y es estable, además se encuentra dirigida hacia su trabajo basándose en sus principios y valores perfeccionados a partir de la práctica ocupacional.

Así mismo, presenta pertinencia aplicativa, debido a que mediante la investigación se podrá determinar cuál es el nivel de compromiso que existe en los trabajadores y como se relaciona sus dimensiones con la satisfacción laboral dentro de la empresa Viviana EIRL. Con dicha información obtenida, se buscará dar las recomendaciones pertinentes para mejorar estos dos aspectos importantes dentro de la organización.

A nivel Metodológico, el presente trabajo de investigación se presenta frente a la necesidad de contar con instrumentos que permitan identificar el nivel de compromiso organizacional y como se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores que serán evaluados.

1.4.2. Viabilidad de la investigación.

El estudio es viable por cuanto se cuenta con los recursos humanos para la elaboración del estudio, asimismo se tiene los materiales necesarios que permiten la elaboración de la investigación, por otro lado, se cuenta con el financiamiento que se requiere para el estudio y los investigadores dispone del tiempo necesario para llevar a cabo la investigación finalmente se cuenta con la autorización de la empresa para ejecutar el estudio.

1.5. Limitación del estudio.

La limitación fue al momento de aplicar los instrumentos, debido que los trabajadores no querían dar horas de su trabajo ni tampoco quedarse un tiempo después de su salida, además se encontró dificultad para encontrar antecedentes a nivel internacionales relacionados con ambas variables que estén dirigidos a evaluar a trabajadores; y si los hay no se encuentran aún publicados ni colocados en las bibliotecas de las universidades visitadas.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional:

Gallardo y Sandoval (2014) realiza el estudio denominado: “*Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Empresa Pública y Privada*”. Universidad del Bío-Bío. Cuyo objetivo es analizar la relación entre las variables de estudio. Es cuantitativo, descriptivo-correlacional, no experimental. Se trabajó con 49 empleados; a quienes se les aplico los instrumentos denominado encuesta que consta de 73 ítems que involucra preguntas que midieron la Satisfacción Laboral, el Compromiso Organizacional e información general. Tuvo como conclusión, que se observa un nivel alto de satisfacción laboral en la dimensión forma en cómo se realiza el trabajo, a diferencia de la dimensión remuneración que presentan disconformidad. Por otra parte, se halló que en un nivel un alto el compromiso organizacional en la dimensión afectiva, y el compromiso de continuidad que se encuentra en un nivel leve baja; además se observa que, en el compromiso normativo, los evaluados se encuentran en un nivel parcialmente comprometidos, al no sentir una obligación moral de pertenecer en la empresa.

En el estudio de Zurita, Ramírez, Quesada, Quesada, Ruiz, y Manzano. (2014) en la Universidad de Granada denominado: “*Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los Juzgados de Granada*”. El objetivo del estudio es conocer la relación entre las variables planteadas. Siendo de tipo descriptivo-correlacional, de diseño no experimental. La muestra fue de 80 trabajadores del Juzgado, a quienes se les aplico dos

cuestionarios que evaluaron el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Los resultados fue que existe una alta correlación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. Al mismo tiempo, se evidencio que no hay diferencias significativas entre hombres y mujeres en cuanto a ambas variables estudiadas.

Según Gómez, Recio, Avalos, y González (2013) en su tesis titulada: “*Satisfacción laboral y compromiso en las Organizaciones de Rio Verde, S.L.P.*”. El objetivo del estudio es identificar la relación que existe entre ambas variables. La investigación es cuantitativa, de tipo descriptiva-correlacional. Se trabajó con 196 trabajadores, y se les aplico dos instrumentos que miden la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Los resultados arrojaron que existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, además se encontró que las variables sociodemográficas influyen en el compromiso organizacional.

Por su parte Aldana, (2013) realizó el estudio denominado: “*Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una Institución Bancaria que opera en la Ciudad de Guatemala, según sexo*”. El objetivo de la presente investigación es analizar la variable independiente y la relación con el sexo. El estudio es cuantitativo, descriptivo-correlacional, se trabajó con 70 trabajadores, conformado por 35 hombres y 35 mujeres, y se les aplico el cuestionario que mide compromiso laboral compuesto por 32 ítems. El estudio muestra que los trabajadores se ubican en un nivel alto de compromiso organizacional, por otra

parte, no existe una diferencia significativa entre el compromiso de hombres y mujeres en ninguna de sus dimensiones.

A nivel nacional

De la Puente (2017), desarrolló una investigación titulada: “*Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*”. El estudio busca conocer la relación que existe entre las variables. Es cuantitativo, de tipo descriptiva-correlacional. La muestra del estudio fue un total de 108 empleados de edades de 18 a 65 años. Los resultados del estudio arrojaron que el compromiso organizacional se ubica en un nivel medio, así mismo se hallaron las dimensiones compromiso afectivo, implicancia y continuidad. En cuanto a la motivación de logro se evalúa que las dimensiones Afiliación, Poder y Logro se ubican en un nivel alto.

Por su parte Pérez (2015), realiza el estudio titulado: “*El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipan distribuciones S.A.C – Chiclayo 2015*”. Tuvo como objetivo determinar si la variable independiente influye en la variable dependiente. El trabajo es cuantitativo, de tipo descriptiva-correlacional. La población fue de 110 empleados, a quienes se les aplicó un instrumento que midió el compromiso organizacional y el compromiso organizacional siendo un total de 35 ítems. Los resultados obtenidos en el estudio, evidencia que existe una correlación positiva muy significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional. Además, se encontró que existe relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional, aceptándose la hipótesis planteada.

En el estudio de Alarcón, R y Dennise, k (2015) denominada: “*Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2014*”. El estudio presenta la finalidad de conocer la relación entre las variables planteadas. Es cuantitativa, de tipo descriptivo- correlacional, no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 136 trabajadores. Los cuestionarios que se aplicaron fueron la Escala de Satisfacción Laboral, elaborada por Materan (2007) y la Escala de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer (1990). Después de ello el estudio arrojo, que existe una relación positiva y significativa entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral. Asimismo, se halló que los factores intrínsecos tienen una relación significativa con las dimensiones del compromiso organizacional y que los factores extrínsecos se relacionan de forma positiva significativa con el componente afectivo del compromiso organizacional.

A nivel local

Gutiérrez (2014) realiza el estudio titulado: “*Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Sunshine Export S.A.C. Tambogrande – Piura en el año 2014*”. El estudio tuvo el objetivo conocer como la variable independiente influye en la variable dependiente. El estudio es cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional, diseño no experimental; se trabajó con de 97 empleados, a quienes se les aplico dos cuestionarios que midieron el clima organizacional y la satisfacción laboral. Se llegó a la conclusión que un 46% de los trabajadores se sienten comprometidos con éxito de la institución; esto se debe que los trabajadores consideran que, si la

institución logra sus objetivos, ellos obtendrán beneficios o bonos, debido que las ganancias son compartidas.

2.2. Bases teóricas.

2.2.1. Compromiso organizacional

2.2.1.1. Definición.

El compromiso organizacional, el individuo conoce los objetivos de la empresa y trabaja incansablemente para lograr buenos resultados que ayuda al progreso de la empresa, deseando permanecer en ella. (Mathieu y Zajac, 1990, p. 171-194)

El compromiso organizacional es un estado psicológico, que define la relación entre trabajador y la organización y que depende de esta para que el individuo pueda decidir si continua o desiste de pertenecer a la empresa. (Meyer y Allen, 1997, p. 70)

Según Harter, Schmidt y Halles (2002, p. 268 –279) explican que el compromiso organizacional es la forma como el individuo se involucra en la entidad, se siente satisfecho y emocionado al permanecer a ella siendo leal, esta motivación es intrínseco; esto implica que los trabajadores deben estar involucrados para con la empresa de tal manera que les permita logran objetivos en conjunto y velar por los logros institucionales.

El compromiso organizacional es el nivel de identificación con la entidad y sus objetivos y el deseo de continuar permaneciendo a ella. (Robbins, 2004, p.

36), en esta misma línea se define al compromiso organizacional como el deseo de permanecer y participar en la empresa donde laboran apoyándolo en su crecimiento (Hellriegel, 2009, p. 44); esto quiere decir que el compromiso se identifica por el soporte y consentimiento de las metas y pautas de la organización y el individuo se esfuerza por lograr alcanzar los objetivos y pertenecer en dicha empresa.

De forma similar, para Colquitt, LePine, y Wesson (2007, p. 70), el compromiso organizacional se refiere al deseo del trabajador de ser miembro y permanecer aportando y ayudando al incremento de la entidad. El nivel de compromiso influenciara para que el individuo se quede (retención) o se retira (rotación) de la empresa. Coinciden con esta conceptualización Chiavenato (2009, p. 45) quien señala que estar comprometido es el nivel de relación que existe entre el trabajador y la empresa haciendo que desee permanecer en ella.

Por su parte Davis y Newstrom (2000) citados en Ríos (2010, p. 58) es el grado de identificación de los colaboradores en la empresa y el deseo de seguir perteneciendo a ella. Estos autores explican que el compromiso es más alto cuando el trabajador tiene un gran número de años de servicio, buena relación interpersonales, conseguir éxito personal dentro de la empresa.

Según Arciniega (2002) citado en Ríos (2010, p. 71) el compromiso es la relación que existe entre el trabajador y la empresa queriendo apoyar y esforzarse por obtener buenos resultados para la empresa. Lo mismo piensa Newstrom,

(2011, p. 53); que es el nivel de identificación dentro de la empresa, conociendo sus objetivos y metas.

Jericó (2001, p. 63) señala que el compromiso organizacional, es el motivo que impulsa al individuo a esforzarse y no retirarse de la empresa. Para Cooper-Hakim (2005) en Eslami y Gharakhani (2012, p. 71) el compromiso organizacional es un estado mental que impulsa al individuo a trabajar en beneficio de la empresa cumpliendo con sus objetivos y buscando continuar en ella.

Para resumir, Kruse (2013, p. 62) añade que el compromiso organizacional es llegar a sentirse a gusto, involucrarse con su éxito, lograr recomendar a la empresa y luchar por mantenerse dentro de ella trabajando por su crecimiento.

2.2.1.2. Factores que influyen en el compromiso organizacional

Gómez (2006) citado en Ríos (2010, p. 65) describen los factores que determinan el compromiso organizacional:

- Capacidad personal apreciada (positiva)
- Respeto al líder (positiva)
- Liderazgo (positiva)
- Imprecisión del rol (negativa)
- Conflicto en el área de trabajo (negativa)

Por otro lado, Gómez (2006) citado en Ríos (2010, p. 69) describen otros factores que están relacionados con el comportamiento organizacional, estos son:

- Motivo intrínseco (positiva)

- Discrepancia en el área donde laboran (positiva)
- Bienestar general positiva)
- Agrado con la labor que realiza (positiva)
- Gusto con la promoción (positiva)
- Agrado con la forma que supervisan (positiva)
- Síndrome de Burnout (negativa)

2.2.1.3. Determinantes del compromiso organizacional

Para Álvarez (2008) citado por Rivera (2010, p. 49), clasifican los determinantes en tres categorías principales:

a. Características personales demográficas del individuo

Álvarez (2008) citado en Rivera (2010, p. 52) explica sus conclusiones relevantes encontrados en sus distintas investigaciones. Por ejemplo, menciona que existe una relación entre los años de antigüedad con el grado de compromiso por parte de los empleados. Con respecto a la edad del personal esta se ve influencia al momento de tomar decisiones, debido que los trabajadores que tiene mayor edad considera que tiene menos posibilidades de encontrar un nuevo empleo y les cuesta tener que migrar a otra empresa, y además se relaciona con el componente afectivo, asimismo se encontró que mayormente el personal más comprometido con la empresa son trabajadores que pasa los 30 años.

b. Experiencias y/o apreciaciones de su ámbito laboral:

Álvarez (2008) citado en Rivera (2010, p. 54) explica que las variables que están introducidas en esta categoría está conformada por la satisfacción (salario), en donde se obtiene buenos resultados debido a que el individuo presenta un alto

nivel de satisfacción por que recibe un pago que cubre sus necesidades, las posibilidades de crecimiento, probabilidades de un ascenso, buenas relaciones interpersonales y esto se refleja en la interacción entre los gerentes y trabajadores.

c. Características del puesto y condiciones laborales

Álvarez (2008) citado en Rivera (2010, p. 58) menciona que cuantas más horas trabajan los empleados mayores será su nivel de socialización por ende su compromiso. También si el compromiso organizacional se ubica en un nivel alto se debe porque el individuo cuenta con una autoestima alta, y es responsable al momento de realizar alguna labor explícita. Los empleados que cumplen con funciones de nivel gerencial suelen estar más comprometidos con la empresa y reciben bonos, un salario alto, y su trabajo es enriquecedor.

2.2.1.4. Importancia del compromiso organizacional

El nivel de compromiso que muestre el trabajador dependerá de cómo se haga cargo de las metas y objetivos de la empresa, su disponibilidad para esforzarse y cumplirlas, el deseo de participar activamente y permanecer dentro del grupo de trabajadores y ser parte de su avance. (Davis y Newstrom, 1999, citado en Bustamante, Santillán y Navarro, 2007, p. 70)

Asociado a lo antes detallado, el compromiso organizacional se estudia de forma más global y ayuda a la investigación de la conducta del capital humano, a diferencia del estudio de la satisfacción en el área de trabajo. Un trabajador puede no estar satisfecho totalmente al laborar en un área específica, y mantenerse en esta área sabiendo que será temporal, pero asimismo no sentirse insatisfecho por

pertenecer en la empresa donde laboran. Pero si el individuo se siente insatisfecho al pertenecer en la empresa será inevitable su renuncia. (Robbins, 1999, citado en Bustamante, Santillán y Navarro, 2007, p. 77)

Por otra parte, en las empresas que existen relación entre el compromiso organizacional y la rotación siendo este uno de los factores más significativos, debido que cuanto más alto sea el nivel de compromiso, menor será la probabilidad de renunciar a dicha empresa. Por ende, el compromiso organizacional estable se relaciona con el bajo ausentismo y un mejor resultado para la empresa. Es más, los empleados que se centran en los objetivos y metas de la empresa tienden a trabajar dedicándose mayor tiempo y no desperdiciando sus horas realizando cosas innecesarias y eso repercute en el crecimiento de la empresa teniendo una buena producción. (Hellriegel y cols, 1999, citado en Bustamante, Santillán y Navarro, 2007, p. 80)

El compromiso organizacional es uno de los dispositivos que cuenta la Dirección de Recursos Humanos para estudiar el nivel del individuo para identificarse con las metas de la organización, mostrar lealtad y el vínculo entre los trabajadores con su lugar de trabajo.

De esta manera, el presentar altos niveles de compromiso viabilizarán para que los individuos acrecienten sus habilidades y se susciten ventajas razonables y perdurables dentro de la empresa. (Claire y Böhr, 2003, citado en Bustamante, Santillán y Navarro, 2007, p. 85)

2.2.1.5. Teorías del compromiso organizacional

a) Teoría del compromiso organizacional de Meyer y Allen:

Meyer y Allen (1991, p. 61-89) precisaron que el compromiso organizacional es el nivel de identificación del individuo con la empresa e involucramiento en su desarrollo tal cual, la cual trae consecuencia en cuanto a su decisión tomada para quedarse o irse de la empresa. Ellos plantearon tres facetas que explican el compromiso organizacional, estas son: componente afectivo, compromiso de continuidad y componente normativo.

El componente afectivo, es el nivel del individuo por querer persistir en la empresa donde labora buscando diversas formas por lograrlo. Además, este tipo de compromiso se halla fusionado a tres elementos: aprobación y cumplimiento de los principios y objetivos de la empresa; la complacencia y la franqueza con lo que se desenvuelve dentro de la empresa y como último elemento se encuentra el fuerte deseo de pertenecer a la empresa. (Aamodt, 2010, p. 61)

El compromiso de continuidad es el nivel que posee el individuo por continuar perteneciendo a la empresa debido al tiempo, el pago y el esfuerzo que esto implica.

El compromiso normativo es el nivel de como la persona se siente necesario dentro de la empresa y por ello busca la forma por continuar en ella. (Aamodt, 2010, p. 61)

2.2.1.6. Dimensiones del compromiso organizacional

Meyer y Allen (1991, p. 61-89) descubrieron que no existe un concepto claro sobre el compromiso organizacional; por ende, los autores explican que el compromiso es un estado mental que tiene consta de tres elementos: a) deseo, b) necesidad y obligación de conservar el cargo en la empresa donde labora. Los autores plantean este modelo de compromiso para analizar los estudios que ya existentes y los que vendrán más adelante. Además, estos elementos del compromiso organizacional no son tipos y pueden vivenciarse los tres en diferentes niveles. (Meyer y Allen, 1991, p. 61-89)

Compromiso afectivo: por lo general el renunciar a la empresa forma un sentimiento de tristeza (Meyer y Allen, 1991, p. 61-89). Los autores, mencionan que los individuos que poseen un compromiso afectivo, trabajan y se esfuerzan por cumplir con los objetivos plasmados y están identificados con sus principios y buscan apoyar a la empresa. Asimismo, señala que si a los gerentes se les permitieran elegir el compromiso que deben poseer los trabajadores este sería el compromiso afectivo, debido que los individuos que poseen este compromiso tienden a mantener relaciones interpersonales y organizacionales civilizadas. Por otra parte, explica que los trabajadores que están relacionados directamente con algún trabajador que haya renunciado, este realizará la misma acción, llamándose influencia social (Colquitt et al, 2007, p. 50).

Compromiso de continuidad: el individuo que abandona o se retira de la empresa donde labora se sentirá ansioso. Este compromiso muestra que existe un beneficio al perdurar en la empresa y un precio relacionado al retiro de ella. Un

alto compromiso de continuidad ayuda para que el trabajador no renuncie, por no experimentar los costos del cambio de trabajo. Los elementos que acrecienta el compromiso de continuidad es el tiempo, esfuerzo, dedicación, cumplimiento de las funciones acorde a su labor, y la falta de mejores empleos. Este tipo de compromiso desarrolla un compromiso más pasivo, siendo más leales. (Meyer y Allen, 1991, p. 61-89)

Compromiso normativo: el individuo que abandona la empresa donde labora se siente culpable (Colquitt et al, 2007, p. 50). Este compromiso se da al momento de que los trabajadores sienten que deben quedarse en la organización, siendo esto lo correcto. Además de esto, señala que existen dos vías para crear este compromiso (Meyer y Allen, 1991, p. 61-89). La primera vía es hacer sentir al trabajador que le debe algo al empresario dueño de la empresa, por lo que obliga al trabajador a permanecer en dicha empresa. Meyer y Allen (1991, p. 61-89). La otra vía que construye el compromiso normativo es mediante la participación a una entidad de caridad relacionado con la empresa donde labora. Este última vía, según Colquitt et al (2007, p. 51), se aplica a los jóvenes profesionales, debido que son más proclives a pertenecer a este tipo de entidades.

Los autores mencionan que los trabajadores, presentaran diferentes niveles de compromiso y estos varían dependiendo de la carrera profesional que ejercen. Estos detalles de los compromisos explican porque algunos trabajadores están más comprometidos que otros, y de qué forma aportaran en dicha empresa, además que las organizaciones conocerán las maneras de como comprometer a los trabajadores y así obtengan mejores resultados.

2.2.2. Satisfacción laboral

2.2.2.1. Definición.

Según Flores (1992, p. 56) la satisfacción laboral es como el trabajador percibe su ambiente e influye para sentirte bien o mal en su trabajo. Dentro de ello se encuentra varios elementos como, condiciones del trabajo, compañeros de labor, pago, estilo de Supervisión, oportunidades de promoción, etc. Por ser una actitud, la satisfacción laboral tiende a ser estable y de depender del ambiente donde el trabajador labora.

Peiró (1996, p. 63) menciona que va más allá de los sentimientos y esto puede influenciar en el comportamiento dentro de la empresa. De esta manera, el trabajo sobre la satisfacción laboral se muestra en analizar la actitud dirigida hacia el trabajo con la dedicación y compromiso hacia la organización.

Al respecto Bravo, Peiró y Rodríguez (1996, p. 70) refieren que la satisfacción laboral es la actitud desarrollada por el individuo y está dirigido a su contexto donde labora, además están pueden estar dirigidas tanto a su trabajo o aspectos específicas del mismo. Asimismo, el hablar sobre la satisfacción laboral de forma global, también implica el sentir del individuo que influye en su trabajo. Por otro lado, el referirse a la satisfacción laboral es hablar sobre las actitudes de los empleados.

Robbins (1998, p. 49) explica que es la actitud del trabajador sobre su labor dentro de la organización. Las empresas que cuentan con trabajadores plenos y

orgullosos son más productivas a diferencia de aquellos con trabajadores menos satisfechos.

Palma (2005) citado en Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012, p. 36), es la actitud dentro del trabajo y es estable, además se encuentra dirigida hacia su trabajo basándose en sus principios y valores perfeccionados a partir de la práctica ocupacional. En esta misma línea González (2006, p. 67) que señala que es el conjunto de actitudes que presenta el individuo y que está dirigido hacia su labor que realiza en la organización. Las actitudes que presente el individuo dependerás de la valoración y particularidades del área donde laboran.

También para Anaya (2007, p. 64) es un estado o un sentimiento positivo que se manifiesta al momento de laborar, esto se refleja como positivo o negativo expuesto por la experiencia del trabajo; además es el sentimiento que muestra en relación con su trabajo con los diversos aspectos de su labor. (Andresen, Domsch y Cascorbi, 2007, p. 49)

Por otra parte, Davis y Newstrom (2003) citado en Salazar (2013, p. 37), evalúan que la satisfacción laboral es grado de conformidad y se basa a los sentimientos favorable o desfavorables que sienten al participan dentro de la empresa. Asimismo, para Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) citado en Salazar (2013, p. 38), es la forma como percibe el individuo y como se sienten dentro de la organización donde laboran.

2.2.2.2. Consecuencia de la satisfacción laboral

La satisfacción con el trabajo presenta un sin número de consecuencias para el trabajador, esto puede afectar en su vida diaria, en su familia, en su salud, así mismo. Puede llegar a relacionarse con la salud mental de forma indirecta, y juega un papel importante al momento del ausentismo y la rotación del personal, además puede perturbar algunas conductas laborales dentro de la empresa.

La mayor consecuencia y la más importante, es el ausentismo debido que los trabajadores buscan las maneras de excusar sus inasistencias y los factores de riesgos organizacionales que llegan a generar una insatisfacción laboral. (Robbins, 2004, p. 99)

Desde el punto de vista organizacional, se muestra las siguientes consecuencias de la no satisfacción laboral, estas son:

- Desánimo.
- Accidentabilidad.
- Inhibición.
- Obstinación al cambio.
- Escasa creatividad.
- Baja producción.
- Problemas para laborar en grupo.

Robbins (2004, p. 115), refiere que los determinantes y las consecuencias de la satisfacción laboral se afrontan desde el punto de vista organizacional o desde un tema individual. Además, refiere que hay discrepancias individuales que

interceden en el estado de satisfacción de los empleados; existen dos muy importantes determinantes que son las expectativas laborales y los años de la carrera profesional.

2.2.2.3. Efectos de la satisfacción laboral

Robbins (2004, p. 118), explica los administradores se centra en el resultado que obtiene el trabajador que labora y se encuentra a su cargo. Los científicos han examinado este interés, de manera que han encontrado muchos trabajos que se centran en evaluar los niveles de satisfacción en el trabajo sobre la producción, las faltas al trabajo y la renuncia de los individuos.

a) Satisfacción y productividad.

Las explicaciones sobre la relación satisfacción-productividad, manifiestan que los trabajadores que se sienten felices presentaran mayor productividad. Existe estudios que se comprueba que hay relación entre la satisfacción y la productividad. Pero en cuanto a la producción en áreas donde se trabaja con la ayuda de máquinas, esta, esta influencia por la velocidad de la maquinaria y no por su nivel de satisfacción. Igualmente, sucede con la producción de una agente de bolsa está delimitada primordialmente por el movimiento general de la bolsa de valores y no por su nivel de satisfacción.

Por otra parte, el grado del puesto donde laboran también es una significativa variable reguladora. Además, la relación entre la satisfacción-productiva es mucho mayor en los trabajadores con puestos superiores y con un buen sueldo.

Estudios que controlaron esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción, más que a la inversa. Si el individuo percibe que ha hecho un gran trabajo, se sentirá interiormente orgullo por realizar un buen trabajo. Además, la empresa premia la producción, es decir mejora su salario, reconoce verbalmente su labor, y le brinda la posibilidad de ascender. Asimismo, esta recompensa facilita que los trabajadores se sientan mayormente satisfechos en su área donde laboran.

Las empresas que cuentan con trabajadores satisfechos, desarrollan su trabajo de forma eficaz a diferencia de las empresas que cuentan con trabajadores insatisfechos; por otro lado, las investigaciones se enfocan en los trabajadores y no en las empresas, y que el medir los resultados de forma individual sobre la producción, no incluye dentro de ello las interacciones y complejidad en el transcurso de su labor. (Robbins, 2004, p. 120)

b) Satisfacción y ausentismo.

La falta de salud es la primera causa de ausentismo en las empresas, es una relación negativa constante entre satisfacción y ausentismo, significa que los empleados poco satisfechos suelen ausentarse en su trabajo, y pueden llegar a influir en los demás empleados a que busquen las formas de ausentarse excusándose para evitar asistir a su trabajo donde en muchos lugares es muy tedioso y son castigados.

Además, se menciona que para evitar el ausentismo involuntario (por causas médicas) es necesario que, al inicio, antes del contrato se les evalué a los individuos mediante los exámenes físicos para conocer de ante mano su salud.

Otra forma como lo trabajadores muestran su insatisfacción es que la mayoría de días llegan tarde a su centro de labor, llegando a laborar después de varios minutos o horas; siendo esto llamado un ausentismo por periodos cortos. Este suceso llega a interferir para que los trabajadores logren con los objetivos del día y perturba las relaciones fructíferas con los demás compañeros que laboran, aunque se tiene que, diferenciar de algunos retrasos justificables por los que realmente lo hacen por insatisfacción y que requiere atención gerencial. (Robbins, 2004, p. 125)

c) Satisfacción y rotación.

La satisfacción tiene una relación negativa con la rotación, siendo que se detecte al momento de evidenciarse que existe un ausentismo. Los factores como los contextos donde laboran, las posibilidades de crecer y el permanecer dentro de la empresa, son limitaciones significativas para disponer y decidir renunciar a su trabajo. Las empresas realizan esfuerzos inmensos para conservar al personal que se encuentra en puestos superiores y que su desempeño es adecuado y de calidad; recibiendo un aumento en el salario, reconocimiento y elogios, mayor probabilidad de ascender, etc., Puntualmente sucede lo contrario cuando el desempeño de los trabajadores es pobre o no alcanza a las metas mínimas.

Las empresas que observan a mantienen trabajadores con un bajo desempeño no hacen absolutamente nada por mantenerlos dentro de su empresa, e incluso puede que traten de forma indirecto para que renuncien a su trabajo. Por otro lado, se analiza la forma como la satisfacción del puesto influye directamente en el individuo para mejorar su labor obteniendo mejores resultados. Indiscutiblemente

estos últimos son quienes continúan permaneciendo en la empresa porque reciben un mejor salario, bonos, halagos, y premios que los impulsan a ser laborando dentro de ella.

Por otra parte, si dos empleados que laboran en una misma área manifiestan que se sienten insatisfechos en aquel lugar, es más probable que renuncie el que tiende a ver lo positivo en cualquier dificultad, y quien tienda a estar más satisfecho. (Robbins, 2004, p. 127)

2.2.2.4. Teorías que respaldan la satisfacción laboral

a) Teoría de Higiene-Motivacional.

Refiere la teoría que existen aspectos importantes que se relacionan con la satisfacción laboral, y otros que se relacionan con la insatisfacción laboral. En tanto los factores motivacionales o intrínsecos como en trabajo en sí, logro, crecimiento y reconocimiento son algunos aspectos que conllevan a que el individuo se sienta satisfecho. Por otro lado, los factores de higiene o extrínsecos como son la supervisión, salario, políticas de la empresa, relaciones interpersonales, seguridad, administración y estatus conllevan a que el individuo se sienta insatisfecho. (Herzberg, 1968, citado en Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012, p. 28)

b) Teoría del Ajuste en el trabajo.

La teoría detalla que las capacidades y destrezas que el individuo posee como son conocimientos, experiencia, actitud, una conducta al relacionarse con el perfil del puesto, existirá mayor probabilidad para que realice un buen desempeño y, por

consiguiente, el individuo se sentirá más satisfecho y la organización tendrá mejores resultados acreciendo como tal. (Dawes, 1994, citado en Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012, p. 35)

De la misma manera, si más se relacionan los refuerzos (premios) del cargo o la empresa con los principios de un individuo que busca complacer con la realización del trabajo, es más factible que el individuo observe a su trabajo como agradable. El nivel de satisfacción e insatisfacción que vivencie el individuo influye para que este permanezca o no en la empresa además influye para que logre tener buenos resultados y los reconocimientos dignos de su trabajo.

c) Teoría de la discrepancia.

La teoría explica que la satisfacción laboral es un estado emocional positivos que se suscita como resultado de la apreciación del trabajo si este es mediador para lograr un éxito y acrecentar los buenos resultados. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional negativo, que resulta de la apreciación de su labor que puede ser inadecuado, con pocas posibilidades de crecer y con escasos principios laborales. (Locke, 1968, citado en Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012, p. 42)

La satisfacción e insatisfacción laboral procede de la apreciación que el individuo guarde al verificar sus principios con lo que brinda la organización. Por ello, se explican el carácter dinámico de los principios que varían de un individuo a otro, así como la jerarquía de valores que cada individuo conserva. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral nace de una apreciación, es el

nivel de discrepancia valor-percepción y la importancia concerniente al valor para el individuo.

d) Teoría de la satisfacción por facetas.

La teoría menciona que la satisfacción e insatisfacción laboral procede del nivel de diferencia de lo que el trabajador considera justo y oportuno con lo que realmente la organización le brinde, en relación con las facetas y el reconocimiento que tienen para el individuo. (Lawler, 1973, citado en Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012, p. 45)

La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

e) Teoría de los eventos situacionales.

La teoría explica que la satisfacción laboral está definitiva por componentes llamados, características situacionales y eventos situacionales. (Quarstein, McAffe, y Glassman, 1992, citado en Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012, p. 48)

En cuanto a las características situacionales son todos los elementos que el individuo evalúa antes de aceptar el trabajo como son pago, recompensas o bonos, ambiente donde laboran, reglas de la empresa e inspección. Por otra parte, los eventos situacionales son aspectos laborales que el individuo no evaluó antes de aceptar el trabajo, que pueden ser positivos (los espacios de descanso al terminar una actividad) o negativos (fallas en las maquinarias).

2.2.2.5. Dimensiones de la satisfacción laboral

En cuanto a las dimensiones propuestas por Palma (1999, p. 87), estas son VII factores que se definen como:

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales: Es la infraestructura donde se realiza las tareas encomendadas por el encargado del personal y se establece como facilitador de la misma. (Palma, 1999, p. 87)

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos: Es el nivel de satisfacción al recibir algún bono extra o beneficio por su trabajo. (Palma, 1999, p. 88)

Factor III: Políticas Administrativas: Es el nivel de los acuerdos frente a los principios o normas de la entidad que regulan el trabajo y se asocian con los empleados de forma directa. (Palma, 1999, p. 89)

Factor IV: Relaciones Sociales: Es el grado de satisfacción al pertenecer a un grupo de trabajo donde se relacionan y se apoyan mutuamente, fomentando un buen clima. (Palma, 1999, p. 90)

Factor V: Desarrollo Personal: Oportunidades que cuenta el individuo para realizar un buen trabajo y se sienta autorrealizado. (Palma, 1999, p. 91)

Factor VI: Desempeño de Tareas: La apreciación con la que asocia el individuo sus actividades diarias en la organización donde trabaja. (Palma, 1999, p. 92)

Factor VII: Relación con la Autoridad: Es la evaluación con respecto a la relación entre el trabajador y el jefe en cuanto a su trabajo y desempeño laboral. (Palma, 1999, p. 93)

2.2.3. Definición de términos básicos

Compromiso organizacional: es el grado de identificación de los colaboradores en la empresa y el deseo de seguir perteneciendo a ella.

Compromiso afectivo: Los autores, mencionan que los individuos que poseen un compromiso afectivo, trabajan y se esfuerzan por cumplir con los objetivos plasmados y están identificados con sus principios y buscan apoyar a la empresa.

Compromiso de continuidad: El individuo que abandona o se retira de la empresa donde labora se sentirá ansioso. Este compromiso muestra que existe un beneficio al permanecer en la empresa y un precio asociado al retiro de ella.

Compromiso normativo: Este compromiso se da al momento de que los trabajadores sienten que deben quedarse en la organización, siendo esto lo correcto.

Satisfacción laboral: Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

Condiciones Físicas y/o Materiales: Son los elementos de la infraestructura donde se realiza las tareas encomendadas por el encargado del personal y se establece como facilitador de la misma.

Beneficios Laborales y/o Remunerativos: Es el nivel de satisfacción al recibir algún bono extra o beneficio por su trabajo.

Políticas Administrativas: Es el nivel de los acuerdos frente a los principios o normas de la entidad que regulan el trabajo y se asocian con los empleados de forma directa.

Relaciones Sociales: Es el grado de satisfacción al pertenecer a un grupo de trabajo donde se relacionan y se apoyan mutuamente, fomentando un buen clima.

Desarrollo Personal: Oportunidades que cuenta el individuo para realizar un buen trabajo y se sienta autorrealizado.

Desempeño de Tareas: La apreciación con la que asocia el individuo sus actividades diarias en la organización donde trabaja.

Relación con la Autoridad: Es la evaluación con respecto a la relación entre el trabajador y el jefe en cuanto a su trabajo y desempeño laboral.

CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

3.1. Formulación de hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018.

3.1.2. Hipótesis secundarias

Existe una relación significativa entre la dimensión afectivo del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018.

Existe una relación significativa entre la dimensión continuidad del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018.

Existe una relación significativa entre la dimensión normativo del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018.

3.2. Variables

3.2.1. Variables

Variable 1: Compromiso organizacional

Dimensiones: Afectivo, continuidad y normativo

Variable 2: Satisfacción laboral

Dimensiones: Condiciones Físicas y/o Materiales, beneficios Laborales y/o Remunerativos, políticas Administrativas, relaciones Sociales, desarrollo Personal, desempeño de Tareas, relación con la Autoridad.

3.2.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	El compromiso organizacional “es un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la empresa y que tiene consecuencias para que este decida si continua o interrumpe la permanencia en dicha organización”. (Meyer y Allen, 1997)	La variable de estudio será medida a través del cuestionario compromiso organizacional a través de las 3 dimensiones, el cual será aplicado a los trabajadores.	Afectivo	Identificación con la organización. Involucramiento con la organización	Cuestionario para medir el compromiso organizacional de Meyer y Allen.
			Continuidad	Lealtad con la organización. Sentido de obligación.	
			Normativo	Percepción de alternativas. Inversiones en la organización	

SATISFACCION LABORAL	Palma (2005) citado en Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), la satisfacción laboral “se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional”.	El instrumento a utilizar es un cuestionario que mide el nivel de satisfacción laboral a través de las 7 dimensiones, el cual será aplicado a los trabajadores.	Condiciones físicas y/o materiales	Distribución física Confortable Comodidad	Cuestionario para medir las estrategias de afrentamiento de Palma.
			Beneficios laborales y/o remunerativos	Sueldo acorde Aceptación Expectativas económicas	
			Políticas administrativas	Sensación de explotación Horario incómodo No hay reconocimiento	
			Relaciones sociales	Ambiente de trabajo ideal Agrado Distancia con los compañeros Solidaridad	
			Desarrollo personal	Desarrollo profesional Logros alcanzados Sentirse cómodo con lo que se hace	

			Desempeño de tareas	Tareas valiosas Sentirse útil Aburrimiento en el trabajo Complacido con el trabajo	
			Relación con la Autoridad	Jefe comprensivo Disposición a la escucha Se lleva bien con el jefe Relaciones cordiales Mi jefe valora mi trabajo	

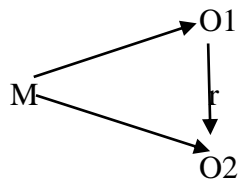
CAPITULO IV: METODOLOGÍA.

4.1. Diseño metodológico.

La investigación se enmarcó dentro del tipo no experimental; según Hernández S. Roberto y Baptista, (2010), los que señalan que la investigación no experimental es investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido.

El diseño de investigación utilizado fue descriptivo – correlacional. Se denomina así, al tipo de investigación que tiene la finalidad establecer la relación causal que existe entre dos o más variables en un ambiente en particular. (Hernández, Fernández, y Sampieri 2010)

El esquema es el siguiente:



Dónde:

M = Trabajadores

O1 = compromiso organizacional

O2 = satisfacción laboral

r = Relación

4.2. Diseño Muestral.

4.2.1. Población:

La población del estudio “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, o en sí, la serie de unidades o fuentes de datos que conforman un todo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). La población de estudio estuvo conformada por 312 trabajadores.

4.2.2. Muestra:

Es un fragmento de la población de estudio con particularidades similares realizado por medio de un estudio fundamental para su selección. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Para la selección de la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico intencionado, y estuvo conformada 80 trabajadores administrativos.

4.2.3. Criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión

- Trabajadores administrativos de la empresa
- Trabajadores que tienen condición de estables
- Trabajadores con más de un año de trabajo en la empresa
- Trabajadores que se encuentren disponibles el día de la aplicación de los instrumento.

Criterios de exclusión

- Personal de obra
- Trabajadores por contratación temporal

4.1. Técnicas de recolección de datos.

Para el presente estudio la técnica que se uso fue la “Encuesta”, que trata de un escrito con preguntas dirigido a un grupo de personas que tienen similares características. (Bernal, 2000, p.222).

4.1.1. Instrumentos:

Para medir el compromiso organizacional, el instrumento que se utilizo fue elaborado por Meyer y Allen, 1997, instrumento que recoge la información de las dimensiones: afectivo, continuidad y normativo, se encuentra conformado por 18 ítems estructurada en 3 sub escalas antes mencionadas. El instrumento utiliza la escala de Likert: en total acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) en total desacuerdo (1).

Para medir la satisfacción laboral, el instrumento fue elaborado por Palma (2005) instrumento que recoge la información de las dimensiones: Condiciones físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, Políticas administrativas, Relaciones sociales, Desarrollo personal, Desempeño de tareas, Relación con la Autoridad, se encuentra conformado por 36 ítems estructurada en 7 sub escalas antes mencionadas. El instrumento utiliza la escala de Likert: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indeciso (3), en desacuerdo (2) totalmente de acuerdo (1).

4.2. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.

Para efectos del análisis estadístico, y teniendo que comprobar las hipótesis planteadas en el presente estudio teniendo en cuenta que son puntajes ordinales, se

aplicó un análisis de correlación de Spearman la cual nos conllevó a explicar la hipótesis planteada. Todo ello se realizó con el programa IBM SSPSS versión 21 y como medio auxiliar el programa Excel 2012.

4.3. Aspectos éticos.

El estudio se trabajó con los principios éticos de los trabajos de investigación en empresas. (Informe de Belmont, 1979).

Dentro de los aspectos éticos se considera importante respetar la confidencialidad de los nombres de los trabajadores y solicitar permiso para la aplicación de los cuestionarios a la empresa Viviana EIRL.

CAPITULO V: RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivos

Tabla 01

Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la Empresa Viviana

EIRL- Sullana, 2018

Áreas / variables (n=80)	Alto		Moderado		Bajo	
	N°	%	N°	%	N°	%
Afectiva	45	56.2%	25	31.2%	10	12.5%
Continuidad	35	43.7%	35	43.7%	10	12.5%
Normatividad	39	48.7%	21	26.2%	20	25.0%
Compromiso organizacional	40	50.0%	27	33.7%	13	16.2%

Fuente: Escala de compromiso organizacional

Interpretación

La tabla anterior muestra los resultados del nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la Empresa Viviana; se observa que la mitad de los evaluados tienen una percepción alta de compromiso organizacional 50%, mientras que el resto, lo califica como moderado 33.7% o bajo 16,2%. Analizando las dimensiones, se observa que la afectividad y normatividad, son calificadas en forma alta por el 56.2% y 43.7, mientras que la continuidad califica entre alto y moderado con el mismo porcentaje 43.7%

Tabla 02

Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL-Sullana, 2018

Dimensiones/Variable (n=80)	Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy satisfecho	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Condiciones físicas	0	0.0%	22	27.5%	40	50.0%	18	22.5%
Beneficios laborales	15	18.7%	25	31.2%	30	37.5%	10	12.5%
Políticas administ.	18	22.5%	20	25.0%	42	52.5%	10	12.5%
Relaciones sociales	0	0.0%	29	36.2%	31	38.7%	20	25.0%
Desarrollo personal	30	37.5%	35	43.7%	15	18.7%	0	0.0%
Desempeño de tarea	0	0.0%	21	26.2%	39	48.7%	20	25.0%
Relación con la autoridad	22	27.5%	28	35.0%	30	37.5%	0	0.0%
Satisfacción laboral	12	15.0%	26	32.5%	31	38.7%	11	13.7%

Fuente: Escala de satisfacción laboral

Interpretación

La tabla anterior muestra los resultados del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana; se observa que el 38.7% de los evaluados tienen una percepción de satisfacción, seguido por un 32.5% en promedio, el 15% está satisfecho y el 13.7% se encuentra muy satisfecho. Analizando las dimensiones, se observa que las condiciones físicas, los beneficios laborales, las políticas administrativas, las relaciones sociales, el desempeño con la tarea y la relación con la autoridad son calificadas en un nivel satisfecho, mientras que el desarrollo personal califica en un nivel promedio.

Objetivo general:

Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018.

Tabla 03

Compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018

Compromiso organizacional (n=80)	Satisfacción laboral									
	Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alto	1	1.2%	5	6.2%	23	28.7%	11	17.7%	40	50.0%
Moderado	3	3.7%	18	22.5%	6	7.5%	0	0.0%	27	33.7%
Bajo	8	10.0%	3	3.7%	2	2.4%	0	0.0%	13	16.2%
Total	12	15.0%	26	32.5%	31	38.7%	11	13.7%	80	100.0%

Fuente: Escala de compromiso organizacional y satisfacción laboral

Interpretación:

Los resultados del estudio indican que el nivel de insatisfacción 15% se presenta mayormente en los que tienen bajo nivel de compromiso organizacional según se observa en el 10.0%; el nivel promedio de satisfacción 32.5% también se presenta mayormente en los que presentan nivel moderado de compromiso organizacional 22.5%, los que lo califican sentirse satisfechos 38.7% son aquellos que muestran niveles altos de compromiso organizacional 28.7%; finalmente, el estudio indica que el nivel satisfecho, se refleja más en los niveles altos de compromiso organizacional, según lo señala el 50%. En este caso se observa que la satisfacción laboral es mejor si el compromiso organizacional es alto.

5.2. Análisis inferencial

Hipótesis general: Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018.

Tabla 4

Relación Compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018.

			Compromiso organizacional	Satisfacción laboral
Spearman	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	.489(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	80	80

**Correlación significativa al .01

Interpretación

Los resultados nos señalan que existe una correlación positiva, moderada y altamente significativa ($\rho = .480$; $p = .000$) entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana – Sullana; esto nos indica que a mayor compromiso organizacional mayor serán los niveles de satisfacción en el personal. Estos resultados aportan evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de que el compromiso organizacional mejora significativamente la satisfacción laboral de los trabajadores.

H1: Existe una relación significativa entre la dimensión afectivo del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018.

Tabla 5

Relación entre la dimensión afectiva y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018

*			Dimensión afectiva	Satisfacción laboral
Spearman	Dimensión afectiva	Coefficiente de correlación	1.000	.560(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
	N		80	80

**Correlación significativa al .01

Interpretación

Los resultados nos señalan que existe una correlación positiva, moderada y altamente significativa ($\rho = .560$; $p = .000$) entre la dimensión afectiva del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana – Sullana; esto nos indica que a mayor compromiso afectivo mayor serán los niveles de satisfacción en el personal. Estos resultados aportan evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de que el factor afectivo compromiso organizacional mejora significativamente la satisfacción laboral de los trabajadores.

H2: Existe una relación significativa entre la dimensión continuidad del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018.

Tabla 6

Relación entre la dimensión continuidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018

			Dimensión continuidad	Satisfacción laboral
Spearman	Dimensión	Coefficiente de correlación	1.000	.590(**)
	continuidad	Sig. (bilateral)	.	.000
		N	80	80

**Correlación significativa al .01

Interpretación

Los resultados nos señalan que existe una correlación positiva, moderada y altamente significativa ($\rho = .590$; $p = .000$) entre la dimensión afectiva del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana – Sullana; esto nos indica que a mayor compromiso afectivo mayor serán los niveles de satisfacción en el personal. Estos resultados aportan evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de que el factor afectivo compromiso organizacional mejora significativamente la satisfacción laboral de los trabajadores.

H3: Existe una relación significativa entre la dimensión normativo del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018.

Tabla 7

Relación entre la dimensión normativo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL- Sullana, 2018.

		Dimensión normativo	Satisfacción laboral
	Coefficiente de correlación	1.000	.810(**)
Spearman	normativo Sig. (bilateral)	.	.000
	N	80	80

**Correlación significativa al .01

Interpretación

Los resultados nos señalan que existe una correlación positiva, alta y altamente significativa ($\rho = .810$; $p = .000$) entre la dimensión normativa del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana – Sullana; esto nos indica que a mayor compromiso normativo mayor serán los niveles de satisfacción en el personal. Estos resultados aportan evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de que el factor normativo del compromiso organizacional mejora significativamente la satisfacción laboral de los trabajadores.

5.3. Comprobación de hipótesis

La investigación comprueba las siguientes hipótesis:

1. Existe una correlación positiva, moderada y altamente significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana – Sullana ($\rho = .480$; $p = .000$); indicándonos que a mayor compromiso organizacional mayor serán los niveles de satisfacción en el personal.
2. Existe una correlación positiva, moderada y altamente significativa entre la dimensión afectiva del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana – Sullana ($\rho = .560$; $p = .000$); indicándonos que a mayor compromiso afectivo mayor serán los niveles de satisfacción en el personal.
3. Existe una correlación positiva, moderada y altamente significativa entre la dimensión continuidad del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana – Sullana ($\rho = .590$; $p = .000$); indicándonos que a mayor compromiso de continuidad mayor serán los niveles de satisfacción en el personal.
4. Existe una correlación positiva, alta y altamente significativa entre la dimensión normativa del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana – Sullana ($\rho = .810$; $p = .000$); indicándonos que a mayor compromiso normativo mayor serán los niveles de satisfacción en el personal.

5.4. Discusión y Conclusiones

5.4.1 Discusión

Se analizó los resultados que se han encontrado en la investigación, con el deseo de conocer la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Viviana E.I.R.L.

Iniciaremos analizando los cuadros descriptivos, donde se halló que la mayoría de los trabajadores tienen una percepción alta de compromiso organizacional. El compromiso organizacional, el individuo conoce los objetivos de la empresa y trabaja incansablemente para lograr buenos resultados que ayuda al progreso de la empresa, deseando permanecer en ella. (Mathieu y Zajac, 1990, p. 171-194). Resultados similares se halló en el trabajo de Aldana, (2013), donde se halló que el compromiso de los empleados con la organización es alto.

En cuanto al nivel de satisfacción laboral; se observa que el 38.7% de los trabajadores tienen una percepción de satisfacción. Coincide con lo dicho por Para Palma (2005) citado en Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012, p. 36), la satisfacción laboral es la actitud dentro del trabajo y es estable, además se encuentra dirigida hacia su trabajo basándose en sus principios y valores perfeccionados a partir de la práctica ocupacional. Resultados similares se halló en el estudio de Gallardo y Sandoval (2014) de la Universidad del Bío-Bío, tuvo como conclusión, que se observa un nivel alto de satisfacción laboral en la dimensión forma en cómo se realiza el trabajo, a diferencia de la dimensión remuneración que presentan disconformidad.

Con respecto a la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa, los resultados muestran que los que refieren sentirse satisfechos son aquellos que muestran niveles altos de compromiso organizacional; asimismo se encontró que existe una correlación positiva, moderada y altamente significativa entre las variables ($\rho = .480$; $p = .000$); esto quiere decir que los trabajadores que se sienten comprometidos con la empresa, hablan de ella fuera de su trabajo de forma positiva y se involucran para trabajar en conjunto en pro de los objetivos son quienes se sienten más satisfechos laboralmente. Resultados que concuerdan con lo que refiere Meyer y Allen (1997) el compromiso organizacional es un estado psicológico, que define la relación entre trabajador y la organización y que depende de esta para que el individuo pueda decidir si continua o desiste de pertenecer a la empresa. Asimismo, con lo dicho por Robbins (1998, p. 49) explica que es la actitud del trabajador sobre su labor dentro de la organización. Resultados similares se halló en el estudio de Zurita, Ramírez, Quesada, Quesada, Ruiz, y Manzano. (2014), donde se encontró que existe una alta correlación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral.

De acuerdo a la relación significativa entre la dimensión afectivo del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa, se encontró que existe una correlación positiva, moderada y altamente significativa entre la dimensión afectiva del compromiso organizacional y la satisfacción laboral ($\rho = .560$; $p = .000$); esto quiere decir que los trabajadores que buscan soluciones a cualquier percance que involucre a la empresa y se sienten felices en su trabajo son quienes presentan un mayor índice de satisfacción. Para Meyer y

Allen (1991) el compromiso afectivo: por lo general el renunciar a la empresa genera un sentimiento de tristeza. Además, los autores, mencionan que los individuos que poseen un compromiso afectivo, trabajan y se esfuerzan por cumplir con los objetivos plasmados y están identificados con sus principios y buscan apoyar a la empresa. Por otro lado, Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) refieren que la satisfacción laboral es la actitud desarrollada por el individuo y está dirigido a su contexto donde labora, además están pueden estar dirigidas tanto a su trabajo o aspectos específicas del mismo. Resultados semejantes se halló en la investigación de Pérez (2015), se encontró que existe relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional, aceptándose la hipótesis planteada.

En cuanto a la relación significativa entre la dimensión continuidad del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa, se encontró que existe una correlación positiva, moderada y altamente significativa entre la dimensión continuidad del compromiso organizacional y la satisfacción laboral ($\rho = .560$; $p = .000$); esto quiere decir que los trabajadores que piensan que otra empresa no podría valorar su trabajo y monetariamente no les pagarían lo que actualmente ganan son quienes se ubican en un nivel de satisfacción alto y trabajan de forma productiva cumpliendo correctamente con sus funciones. Resultados que coinciden con lo expresado por Meyer y Allen (1991) definen el compromiso de continuidad: el individuo que abandona o se retira de la empresa donde labora se sentirá ansioso. Este compromiso muestra que existe un beneficio al permanecer en la empresa y un precio asociado al retiro de ella. Por otro lado, señala Peiró (1996) menciona que la satisfacción laboral va más allá de los sentimientos y

esto puede influenciar en el comportamiento dentro de la empresa. Resultados similares se halló en la tesis de Alarcón, R y Dennise, k (2015), los resultados del estudio arrojan que existe una relación positiva y significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, aceptándose la hipótesis planteada.

Teniendo en cuenta la relación significativa entre la dimensión normativo del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores, se encontró que existe una correlación positiva, alta y altamente significativa entre la dimensión normativa del compromiso organizacional y la satisfacción laboral ($\rho = .810$; $p = .000$); esto quiere decir que los trabajadores que principalmente trabajan en la empresa porque les agrada su labor son quienes manifiestan sentirse satisfechos e involucrados con el desarrollo de la empresa. Para Meyer y Allen (1991), el compromiso normativo, el individuo que abandona la empresa donde labora se siente culpable. Este compromiso se da al momento de que los trabajadores sienten que deben quedarse en la organización, siendo esto lo correcto. Por otra parte, según Flores (1992, p. 56) la satisfacción laboral es como el trabajador percibe su ambiente e influye para sentirte bien o mal en su trabajo. Dentro de ello se encuentra varios elementos como, condiciones del trabajo, compañeros de labor, pago, estilo de Supervisión, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Resultados similares se halló en el estudio de Gutiérrez (2014), se llegó a la conclusión que un 46% de los trabajadores se sienten comprometidos con éxito de la institución; esto se debe que los trabajadores consideran que, si la institución logra sus objetivos, ellos obtendrán beneficios o bonos, debido que las ganancias son compartidas.

5.4.2 Conclusiones

1. El nivel del compromiso organizacional que los trabajadores tienen con la empresa Viviana EIRL es alto (50%) y moderado (33.7%).
2. El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Viviana EIRL fue de satisfecho (38.7%) y promedio (32.5%).
3. Existe una correlación moderada, positiva, altamente significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa, asimismo se halló que los trabajadores que refieren sentirse satisfechos son aquellos que muestran niveles altos de compromiso organizacional. ($Rho = .489$ $p = .000$).
4. Existe correlación moderada, positiva altamente significativa entre la dimensión afectiva del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores. ($Rho = .560$ $p = .000$).
5. Existe correlación moderada, positiva altamente significativa entre la dimensión continuidad del compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores ($Rho = .590$ $p = .000$).
6. Existe correlación considerable, positiva altamente significativa entre la dimensión normativa del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores ($Rho = .810$ $p = .000$).

RECOMENDACIONES

- Al Jefe de recursos humanos de la empresa, aplicar estrategias a los trabajadores que se ubican en un nivel bajo de Compromiso Organizacional, además conocer las expectativas de los trabajadores y procurar que estas se realicen en la medida de lo posible.
- Al gerente de la empresa, coordinar con la dirección de recursos humanos para otorgarles nuevos retos o desafíos a los trabajadores, también impulsar el desarrollo de su carrera profesional, e incluir beneficios que mejoren su situación laboral o ayudar a la conciliación laboral.
- Al jefe de personal, diseñar un programa básicamente para aumentar los niveles de compromiso para que los trabajadores se sientan satisfechos dentro de empresa y así mejoren su productividad.
- Al jefe de personal, estimular el compromiso afectivo y mencionar los logros de los trabajadores, compartiéndolos con los demás miembros y premiarlos propiciando la felicidad en su trabajo y acrecentando el nivel de satisfacción.
- Al jefe de personal, coordinar con el personal pertinente para crear actividades extralaborales que se realizaran cada fin de mes, basados en la ejecución de dinámicas grupales, con la finalidad que los trabajadores puedan desarrollar su integridad a nivel físico y emocional, estableciendo un clima de participación en grupo, que incentive la confianza entre mandos superiores, medios y operativos y favorezca la generación de adecuados niveles de compromiso organizacional y satisfacción laboral.

- Al gerente de la empresa, coordinar con el personal encargado actividades para reforzar el compromiso de los trabajadores, mediante el reconocimiento tanto individual como grupal de forma gradual y persistente mediante la entrega de placas, certificados y premios. Además incluir acciones que conlleven la mejora de la forma en la que trabajan los empleados, permitiendo que sean ellos mismos los que dosifiquen sus esfuerzos, al tiempo que la empresa reduce gastos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aamodt, M. (2010) *Psicología organizacional*. México: Editec.

Alas, R (2007). *El impacto de la participación de los empleados en la satisfacción laboral durante el proceso de cambio*. *Problemas y perspectivas en la gestión*, 5 (4), 28-33.

Alarcon , R y Dennise , K (2015) “ *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail , Lima 2014*”.

Aldana, J. (2013) “*Compromiso laboral en los trabajadores del área central de una Institución Bancaria que opera en la Ciudad de Guatemala, según sexo*”.

Alonso, M (2008). *Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 24, (1) 25-40.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades: PUCP .Lima, Perú*.

Álvarez, G, Zancudo M.T y Rivas A. (1992). *El constructo clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes*. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11, 1-2, 25-50.

Anaya, D. (2007). *Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil. Primaria y Secundaria. Un estudio de ámbito nacional* *Revista de Educación*, 344. Septiembre – Diciembre 2007.

Atencio, S, y Ortega, H(2009) *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el cuerpo de bomberos .(Tesis de grado) Universidad Rafael Urdaneta , Maracaibo , Venezuela*.

Bustamante C., Santillan G. y Navarro E. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional: Una investigación. Serie libros y Manuales: Finanzas, Contaduría y Administración. Unidad Multidisciplinaria: CIEA. Investigaciones 12:2007_VI*

Bravo, Peiró y Rodríguez (1996). *Escala de satisfacción laboral: una perspectiva dimensional. Revista de psicología. Universidad Tarraconensis, 15, 2, 151-166.*

Colquitt, J., LePine y J. Wesson, M (2007) *Comportamiento organizacional: mejorar el rendimiento y el compromiso en el lugar del trabajo . Ed Mcgraw.Hill.*

Coté, S. y Heslin, P.(2003) . *Satisfacción laboral y Compromiso organizacional. Psicología del personal, I, 25-30.*

De la Puente, L. (2007) “*Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad de Trujillo*”.

Galup, S... , Klein, G. y Jiang. J. (2008). *El impacto de las características del trabajo es la satisfacción del empleado: una comparación entre empleados permanentes y temporales. Journal of Computer Information Systems, 58-68.*

Gallup, Inc. *State of the global workplace. (2013) Informe [monografía en línea].*
Washington. Recuperado de: <http://employeeengagement.com/wp-content/uploads/2013/06/Gallup-2013-State-of-the-American-Workplace-Report.pdf>

Gutiérrez, J. (2014) “*Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Sunshine Export S.A.C Tambogrande – Piura en el año 2014*”.

Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones (2da ed) México: Mc Graw- Hill.*

Eslami, J. y Gharakhani, D. (2012). *Comitement Organizacional y Satisfacción en el Trabajo*. *Revista de Ciencia y Tecnología* Vol 2, N° 2 Recuperado de <http://www.ejournalofscience.org/archive/vol2no2 12.pdf>.

Flores, J. (1992). *El comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.

Gallardo, N y Sandoval, M. (2014) “ *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa Pública y Privada*” . Universidad de Rio – Rio.

García, M. (2009) . *Boletín de Economía Laboral*. Lima. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. 4.

Gibson, J. Ivancevich, J., y Donnelly, J. (2001) . *Fundamentos de dirección y administración de empresas*. Colombia: McGraw Hill.

Gómez, D., Recio, R, Avalos, M. y Gonzales, J.(2013).”*Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde. S.L.P*”.

Gonzales, M. (2006) *Habilidades directivas* . Málaga: Innovación y Calificación.

Gospel, H. (2003) . *Calidad de la vida laboral: una revisión sobre los cambios en la organización del trabajo, las condiciones de empleo y los arreglos de la vida laboral, las condiciones de trabajo y empleo de la OIT*. Serie n° 1.

Harter, J., Schmidt, F. y Hayes, T. (2002) *Relación a nivel de unidad de negocio entre la satisfacción de los empleados. La participación de los empleados y los resultados de un negocio de metanálisis*. *Journal of Applied Psychology* Copyright 2002, Vol.87, N° 2, 268-279.

Jerico, P. (2001). *Gestión de Talento del profesional con talento al talento organizativo*, Ed. Prentice Halla Financial Times, Madrid, España.

Kruse , K.(2013) . *¿Cómo mides el compromiso? Revista Forbes. Recuperado de <http://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2013/07/14/how-do-you-measure-engagement/2/>.*

Lee, Y. , y Chang , H , (2008) *Relaciones entre el trabajo en equipo y la innovación en las organizaciones y la satisfacción laboral de los empleados: un estudio analítico de factores. International Journal of Management, 25, (3) , 732-739.*

Mathieu , J. y Zajac. D (1990). *Una revisión y metaanálisis de los antecedentes, correlatos y consecuencias del compromiso organizacional. Psychological Bulletin , 108 (2) , pp-171-194.*

Meyer, J. y Allen, N. (1991) . *Una conceptualización de tres componentes del compromiso organizacional. Human Resources Management Review , 1, 61-89.*

Meyer, J. y Allen, N. (1997) . *Compromiso en el lugar de trabajo: teoría, investigación y aplicación. Londres: Publicaciones de Sage.*

Morgan, G. (1997) . *Imágenes de organización (2 Ed). Estados Unidos: Sage – s/p recuperado de file: /// C:/ Users/ ADMIN/ Downloads/Preview%20 Beelden% 20van%20Organisatie%20Gareth%20Morgan.pdf.*

Moynihan , D., & Pandey. S. (2007), *Encontrar palancas viables sobre la motivación laboral.: comparar la satisfacción laboral , la participación en el trabajo y la administración del compromiso organizacional y Amp. Society, 39.803-832.*

Newstrom.D.(2011). *Comportamiento humano en el trabajo. España: Mx Graw-Hill.*

Palma.S (1999). *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.*

Peiró . J. (1996). *Tratado de psicología del trabajo. Síntesis S.A Madrid.*

Pérez, E (2015) . “El clima organizacional y su influencia en el congreso organizacional: caso Sipan , distribuciones S.A.C – Chiclayo 2015”.

Ríos M (2010) Empowerment y el compromiso organizacional en las PYMES: Evidencia empírica en Guanajuato. Universidad de Guanajuato. Guanajuato, México.

Rivera O. (2010) Compromiso organizacional de los docentes de una institución / educación privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas. Tesis para optar el Título de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación. Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Graduados. Lima. Perú.

Robbins, S.(1998) Comportamiento organizacional (8a.ed). México: Prentice Hall.

Robbins, S.(2004) Comportamiento organizacional. México: Pearson.

Robbins, S.(2004) Comportamiento organizacional. 10ª Edición. México Prentice – Hall Hispanoamericana, S.A.

Salazar, J. (2013) Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala. Universidad Rafael Landivar. Guatemala.

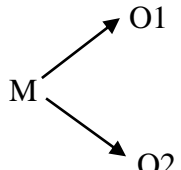
Steers.R (1991) . Motivación y Comportamiento laboral (4ª ed) . Nueva York: McGraw-Hill.

Zurita , M , Ramírez T., Quesada , J. , Quesada , M. , Ruiz , B. y Manzano , J. (2014).

“Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los Juzgados de Granada”.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema General	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES de la investigación	Metodología
¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL-Sullana, 2018?	Objetivo General Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL-Sullana, 2018.	Hipótesis General Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL-Sullana, 2018.	Cuestionario para medir el compromiso organizacional de Meyer y Allen.	Tipo cuantitativa Diseño no experimental Tipo descriptivo-correlacional 
	Objetivos Específicos Establecer la relación que existe entre la dimensión afectivo del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL-Sullana, 2018.	Hipótesis específicas Existe una relación significativa entre la dimensión afectivo del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL-Sullana, 2018.		

	<p>Identificar la relación que existe entre la dimensión continuidad del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL-Sullana, 2018.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la dimensión normativo del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL-Sullana, 2018.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la dimensión continuidad del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL-Sullana, 2018.</p> <p>Existe una relación significativa entre la dimensión normativo del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Viviana EIRL-Sullana, 2018.</p>		<p>Muestra: se utilizó el muestreo no probabilístico siendo 80 trabajadores.</p> <p>Análisis de datos se realizará en SPSS</p>
--	--	---	--	---

FICHA TÉCNICA PARA EL CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE MEYER Y ALLEN

Nombre del instrumento: Compromiso organizacional

Autor(es) : Meyer y Allen (1997).

Adaptada en el Perú : Montoya (2012)

Administración : Individual y Colectiva

Duración : 10 a 15 min.

Significación : El instrumento consta de tres dimensiones (afectivo, continuidad y normativo) y 18 reactivos, distribuidos en los diferentes dimensiones.

Material : Hoja del cuestionario, lapicero o lápiz, tabla de baremos, cuadro de puntuaciones y niveles.

Siguiendo los estudios de Ríos (2010) que aplicó esta metodología con el objetivo evaluar si los resultados se componen de forma libre con independencia de las características muestrales.

Esta escala contiene 18 ítems y se puntúa con escala de Likert de 7 puntos. A continuación se detalla cada componente según ítems conformados.

El primero hace referencia a la subescala de compromiso afectivo (ítems 3, 7, 10, 11,12 y 15). El segundo componente es el compromiso continuo (ítems 4, 8, 13, 16,17). El tercer componente es el compromiso normativo (ítems 1, 2, 5, 6, 9, 14,18)

En el Perú, la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen fue validada por Montoya (2012) en una muestra de 169 trabajadores entre hombres y mujeres de diferentes

empresas de Lima Metropolitana. Cabe destacar que esta población, se emplea mediante un muestreo de tipo accidental, lo cual se define por tomar las muestras que se tengan disponibles de la población de estudio, hasta completar el tamaño de la muestra deseada (Alarcón, 2008)

Montoya (2012) desarrolla diversos modelos para explicar la varianza adicional. Para comprobar la estructura factorial de la prueba se realizaron diversos análisis de componentes principales. En el primero de ellos, se encuentra que los tres componentes descritos anteriormente, explican el 58.93% de la varianza adicional. El primer componente obtiene un autovalor de 7.00 representan el 38.86% de la varianza y en el que se encuentran los ítems: 3, 7, 10, 11, 12, y 15 que estiman el compromiso afectivo. El segundo componente alcanza un autovalor de 2.20, lo que explica el 12.23% de la varianza adicional, en el que se agrupa los ítems: 13, 8, 4, 17 pertenecientes a la sub-escala de Compromiso Continuo. Por último, el tercer componente alcanza un autovalor de 1.41 y explica el 7.84% de la varianza adicional, y se encuentran los ítems 2,5 y 9 pertenecen a la sub-escala de compromiso normativo (Montoya, 2012).

Finalmente, se utiliza el método de consistencia interna mediante el alfa de Cronbach, para medir la confiabilidad de la prueba, y este arroja que el componente afectivo- normativo tiene un coeficiente de consistencia interna de 0.89, respecto al componente continuidad muestra un coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach de 0.78.

Para fines de la presente investigación se desarrollaron las evidencias de validez y confiabilidad de la Escala de Compromiso Organizacional

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estimado (a):

1. El presente cuestionario tiene por objetivo medir el compromiso organizacional. Les rogamos la mayor sinceridad en sus respuestas ya que va a coadyuvar en la obtención de resultados fidedignos que permitan tomar acciones en el mejoramiento integral de la empresa.

	ITEMS	1	2	3	4	5
		En total desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	De acuerdo	En total de acuerdo
1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.					
2	Una de las principales razones por las que continuo trabajando es esta compañía es porque siento la obligación moral de pertenecer a ella.					
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa					
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa.					
6	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa,					

	considerando todo lo que me ha dado.					
7	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.					
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.					
9	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.					
10	Me siento como parte de una familia en esta empresa.					
11	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.					
12	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.					
13	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí.					
14	Esta empresa se merece mi lealtad.					
15	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en ésta empresa.					
16	Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi empresa, incluso si quisiera hacerlo.					
17	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mismo mi empresa.					
18	Creo que le debo mucho a esta empresa.					

FICHA TÉCNICA PARA LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL DE SONIA PALMA

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. **Nombre** : Satisfacción Laboral CL – SPL
- 1.2. **Autora** : Sonia Palma Carrillo (Lima -1999)
- 1.3. **Variable de estudio** : Satisfacción laboral
- 1.4. **Forma de Aplicación** : Individual / Colectivo
- 1.5. **Duración** : 15 a 30 min

II. OBJETIVO

Es evaluar el nivel de satisfacción laboral en el trabajo con relación a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

III. DIMENSIONES ESPECIFICAS A EVALUARSE:

- **Condiciones Físicas y/o Materiales** : Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana del trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- **Beneficios Laborales y /o remunerativos:** El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que realiza.

- Políticas Administrativas : El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- Relaciones sociales: El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
- Desarrollo Personal: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- Desempeño de Tareas: La valoración con las que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.
- Relación con la autoridad: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

IV. **ESTRUCTURA:** Está conformada por 36 items.

Divididos de la siguiente manera:

FACTORES	ITEMS
Condiciones físicas	1-5
Beneficios laborales	6-9
Políticas administrativas	10-14
Relaciones sociales	15-18
Desarrollo personal	19-24
Desempeño con las tareas	25-30
Relación con la autoridad	31-36

V. **Calificación y Puntuación :**

La calificación es manual y la puntuación oscila entre 180 (Puntuación Mayor) y 36(Puntuación Menor) . A mayor puntuación mejor será la satisfacción laboral, y a menor puntuación, la satisfacción se orientara a ser insatisfecha.

La escala usada es la Likert y es la siguiente: 5= Totalmente de acuerdo, 4= De acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2= En desacuerdo y 1= Totalmente en desacuerdo.

Validación y confiabilidad

En la etapa de ajuste final de la Escala CL-SPC , los datos obtenidos de la muestra total , se analizaron con el programa de SPSS , y con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad , evidenciando correlaciones de .97 y .90 respectivamente , lo que permite refiere de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable.

Método de análisis	Escala DO –SPC
Alfa de Cronbach	97
Split Half de Guttman	90

VI. **MATERIALES**

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

ESCALA SATISFACCIÓN LABORAL CL-SPC

DATOS PERSONALES:

Edad **Cargo.....**

Sexo: Masculino() Femenino () Fecha.....

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que Ud. cada una de las proposiciones tienen 5 opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral, lea cuidadosamente cada proposición y marque con una aspa (x), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuesta buena ni mala.

El inventario está compuesto por un total de 36 ítems, los cuales se presentan en una escala de la siguiente manera:

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

N°	CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES	TA	DA	I	ED	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	5	4	3	2	1
2	El ambiente donde trabajo es confortable	5	4	3	2	1
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable	5	4	3	2	1
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	5	4	3	2	1
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	5	4	3	2	1
	BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS	TA	DA	I	ED	TD
6	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	5	4	3	2	1
7	Me siento mal con lo que gano.	5	4	3	2	1
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	5	4	3	2	1
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir con mis expectativas económicas.	5	4	3	2	1

	POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	TA	DA	I	ED	TD
10	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato	5	4	3	2	1
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	5	4	3	2	1
12	Me disgusta mi horario	5	4	3	2	1
13	El horario de trabajo me resulta incomodo	5	4	3	2	1
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias	5	4	3	2	1
	RELACIONES SOCIALES	TA	DA	I	ED	TD
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	5	4	3	2	1
16	Me agrada trabajar con mis compañeros	5	4	3	2	1
17	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	5	4	3	2	1
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo	5	4	3	2	1
	DESARROLLO PERSONAL	TA	DA	I	ED	TD
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	5	4	3	2	1
20	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente	5	4	3	2	1
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	5	4	3	2	1
22	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	5	4	3	2	1
23	Mi trabajo me hace sentir relajado (a)	5	4	3	2	1
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)	5	4	3	2	1
	DESEMPEÑO DE TAREAS	TA	DA	I	ED	TD
25	La tarea que realizado es tan valiosa como cualquier otra	5	4	3	2	1
26	Me siento realmente útil con la labor que realizo	5	4	3	2	1
27	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	5	4	3	2	1
28	Mi trabajo me aburre	5	4	3	2	1
29	Me gusta el trabajo que realizo	5	4	3	2	1
30	Me siento complacido con la actividad que realizo	5	4	3	2	1
	RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	TA	DA	I	ED	TD
31	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)	5	4	3	2	1
32	Es grata la disposición de mi (s) jefe(s) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	5	4	3	2	1
33	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo	5	4	3	2	1
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	5	4	3	2	1
35	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s)	5	4	3	2	1
36	Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	5	4	3	2	1
	TOTAL					