



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Vicerrectorado de
INVESTIGACIÓN

Facultad de Psicología

SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA EN LIMA METROPOLITANA

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

AUTORA

Gómez Patricio, Gabriela Lízbel

ASESOR

Dr. Díaz Hamada, Luis Alberto

JURADO

Dr. Figueroa Gonzales, Julio

Mg. Flores Vásquez, Elizabeth

Mg. Valencia Bryson, Kleber

Lima – Perú

2019

Pensamiento

NO TE RINDAS que la vida es eso,
continuar el viaje, perseguir tus sueños,
destrabar el tiempo, correr los escombros
y destapar el cielo.

Mario Benedetti

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mis padres, a mis abuelos
que con mucho esfuerzo me apoyaron y supieron
comprender toda la labor abordada durante mi formación.

Agradecimientos

Este espacio ha sido reservado para comentar mi gratitud a las personas que me apoyaron durante el desarrollo de esta investigación.

A mi asesor, el Dr. Luis Alberto Díaz Hamada, quien orientó mi trabajo y mostró una gran paciencia en las revisiones de cada capítulo.

Así mismo, un agradecimiento especial a los colaboradores de mi empresa y a mi jefe inmediato quienes me apoyaron con los permisos necesarios para realizar la aplicación de las pruebas psicológicas.

A mis amigos más cercanos por las sugerencias en los momentos que los necesité.

Y por último, a mi familia, que en todo momento manifestaron de manera valiosa todo su respaldo y aliento.

Índice

	Página
Portada	i
Pensamiento	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de contenido	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	12
1.1 Descripción y formulación del problema	14
1.2 Antecedentes	16
1.3 Objetivos	22
1.4 Justificación de la investigación	16
1.5 Hipótesis	19
II. Marco teórico	25
2.1 Satisfacción laboral	25
2.2 Compromiso Organizacional	44
III. Método	53
3.1 Tipo de investigación	53
3.2 Ámbito temporal y espacial	54
3.3 Variables	54
3.4 Población y Muestra	57
3.5 Instrumentos	60

3.6	Procedimiento	70
3.7	Técnica de Análisis de datos	71
IV. Resultados		
4.1	Análisis exploratorio de las variables	72
4.2	Reajuste psicométrico de las variables	73
4.3	Descripción de niveles de las variables de estudio	79
4.4	Contrastación de hipótesis	101
4.4.1	Hallar correlaciones	101
4.4.2	Hallar las diferencias de medias	104
V. Discusión de Resultados		114
VI. Conclusiones		130
VII. Recomendaciones		132
VIII. Referencias		134
IX. Anexos		149

Lista de tablas

N° de tabla

- 1 Operacionalización de la variable satisfacción laboral
- 2 Operacionalización de la variable compromiso organizacional
- 3 Distribución de la muestra por grupos etáreos
- 4 Distribución de la muestra por grado de estudios
- 5 Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para variables de estudio
- 6 Prueba de Confiabilidad de la escala de Satisfacción Laboral.
- 7 Significancia de los ítems de la escala de Satisfacción Laboral
8. Prueba de validez de constructo de la escala de Satisfacción Laboral.
- 9 Prueba de Confiabilidad de la escala de Compromiso organizacional
- 10 Significancia de los ítems de la escala de Compromiso Organizacional
- 11 Prueba de Validez de Constructo de Compromiso organizacional.
- 12 Distribución de la muestra por Niveles en la dimensión desarrollo
- 13 Distribución de la muestra por Niveles en la dimensión reconocimiento
- 14 Distribución por Niveles en la dimensión trabajo en sí mismo
- 15 Distribución por Niveles en la dimensión interacción
- 16 Distribución por Niveles en la dimensión supervisión
- 17 Distribución por Niveles en la dimensión condiciones físicas del trabajo
- 18 Distribución por Niveles en la dimensión reglas y políticas de la empresa
- 19 Distribución por Niveles en la dimensión salario
- 20 Distribución por Niveles en el factor motivación
- 21 Distribución por Niveles en el factor higiene
- 22 Distribución por Niveles de satisfacción laboral

- 23 Perfil porcentual de las dimensiones de satisfacción laboral.
- 24 Perfil de los factores de satisfacción laboral
- 25 Análisis descriptivo de la escala de satisfacción laboral
- 26 Niveles de la dimensión compromiso afectivo
- 27 Niveles de la dimensión compromiso continuo
- 28 Niveles de la dimensión compromiso normativo
- 29 Niveles de compromiso organizacional
- 30 Perfil de las dimensiones de compromiso organizacional
- 31 Análisis descriptivo de las dimensiones de compromiso organizacional
- 32 Correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.
- 33 Correlación dimensiones de Satisfacción con compromiso organizacional
- 34 Correlación dimensiones de compromiso con satisfacción laboral
- 35 Diferencia en satisfacción laboral por grupo etareos.
- 36 Diferencia en satisfacción laboral por nivel de estudios.
- 37 Diferencia en satisfacción laboral por niveles compromiso organizacional.
- 38 Diferencia en compromiso organizacional por grupo etareos.
- 39 Diferencia en satisfacción laboral por nivel de estudios.
- 40 Diferencia en compromiso organizacional por niveles de satisfacción laboral

Lista de figuras

N° de figura

- 1: Representación de la muestra por grupos etareos
- 2: Representación de la muestra por grado de estudios
- 3: Representación por Niveles en la dimensión desarrollo
- 4: Representación por Niveles en la dimensión reconocimiento
- 5: Representación por Niveles en la dimensión trabajo en sí mismo
- 6: Representación por Niveles en la dimensión interacción
- 7: Representación por Niveles en la dimensión supervisión
- 8: Representación por Niveles dimensión condiciones físicas del trabajo
- 9: Representación por Niveles dimensión reglas y políticas de la empresa
- 10: Representación por Niveles en la dimensión salario
- 11: Representación por Niveles en el factor motivación
- 12: Representación por Niveles en el factor higiene
- 13: Representación por Niveles de satisfacción laboral
- 14: Representación del Perfil de las dimensiones de satisfacción laboral.
- 15: Representación del Perfil de los factores de satisfacción laboral.
- 16: Representación de la dimensión compromiso afectivo
- 17: Representación de la dimensión compromiso continuo
- 18: Representación de la dimensión compromiso normativo
- 19: Representación de compromiso organizacional
- 20: Representación Perfil de las dimensiones compromiso organizacional.

**Satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores en una
empresa de seguridad privada en Lima Metropolitana**
Gómez Patricio, Gabriela Lízbel
Universidad Nacional Federico Villarreal

Resumen

La investigación de tipo descriptiva comparativa correlacional tuvo como objetivo determinar los niveles de los factores y las dimensiones de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores y relacionar estas dos variables para compararlas según grupos etareos, grado de instrucción y sus niveles respectivos de las variables de estudio. Para el logro de dichos objetivos se aplicaron las escalas de Satisfacción Laboral de Avilés, García & González (2002) y de compromiso organizacional de Meyer & Allen (1991) a una muestra de 147 colaboradores de una empresa de seguridad privada de Lima Metropolitana. Los resultados se procesaron a través del paquete estadístico SPSS versión 22.0 en español y se concluyó: 1. La escala de Satisfacción Laboral obtuvo una validez de constructo de 0.983 y confiabilidad Alpha de 0.994 y la escala de Compromiso Organizacional obtuvo una validez de constructo de 0.984 y una confiabilidad Alpha de 0.980; 2. En los niveles de la escala de satisfacción laboral, el 31.9% presentan insatisfacción laboral. En el perfil las dimensiones que presentan mayores porcentajes de insatisfacción son: interacción (75.6%), supervisión (66%), Reglas y políticas de la empresa (63.3%), Salario (61.2%), condiciones físicas del lugar de trabajo (53.1%) y la dimensión reconocimiento (48.9%). En el factor motivacional, el 41.5% presentan insatisfacción. En el factor higiene, el 67.4% presentan insatisfacción; 3. En los niveles de compromiso afectivo el 13.6 % está por debajo del promedio; En compromiso continuo el 24.4 % está por debajo del promedio; En compromiso normativo el 24.4 % está por debajo del promedio. En compromiso organizacional, el 28.5 % está por debajo del promedio; el 28.5% presentan un nivel promedio y el 42.8% presentan un nivel de superior al promedio. En el perfil de los no comprometidos se distribuyen en las dimensiones compromiso continuo y compromiso normativo con un 53.7% y en la dimensión compromiso afectivo con un 41.5%. 4. Existe una relación alta y positiva entre Satisfacción Laboral con Compromiso Organizacional ($r = 0.993$; $p < 0.001$). 5. Existen diferencias significativas en los promedios de satisfacción laboral (dimensiones y factores) según grupos etáreos, nivel educativo y niveles de compromiso organizacional, donde a mayor edad, nivel educativo y nivel de compromiso es mayor el promedio de satisfacción laboral. 6. Existen diferencias en los promedios de compromiso organizacional y sus dimensiones según grupos etáreos, nivel educativo y niveles de satisfacción laboral, donde a mayor edad, nivel educativo y nivel de satisfacción laboral es mayor el promedio de compromiso organizacional.

Frases clave: Satisfacción laboral, el compromiso organizacional, colaboradores, empresa de seguridad privada, Lima Metropolitana.

Work satisfaction and the organizational commitment of employees in a private security company in Lima Metropolitana
Gómez Patricio, Gabriela Lízbel
National University Federico Villarreal
Abstract

Descriptive comparative correlational research had as objective to determine the levels of factors and their dimensions of job satisfaction and organizational commitment in the collaborators and to relate job satisfaction and organizational commitment and compare them according to age group, level of education and their Levels of the study variables. In order to achieve these objectives, the Avilés, García & González (2002) and Meyer & Allen (1991) organizational satisfaction scales were applied to a sample of 147 employees of a private security company in Lima Metropolitana. The results were processed through the SPSS version 22.0 statistical package in Spanish and it was concluded: 1. The Work Satisfaction Scale obtained a construct validity of 0.983 and Alpha reliability of 0.994 and the Organizational Commitment scale obtained a construct validity of 0.984 And Alpha reliability of 0.980; 2. At the levels on the job satisfaction scale, 31.9% show job dissatisfaction. In the profile, the dimensions that present the highest percentage of dissatisfaction are: interaction (75.6%), supervision (66%), rules and policies of the company (63.3%), salary (61.2%), % And the recognition dimension (48.9%). In the motivational factor, 41.5% presented dissatisfaction. In the hygiene factor, 67.4% presented dissatisfaction; 3. At levels of affective commitment, 13.6% is below average; In continuous commitment, 24.4% is below average; In normative commitment, 24.4% is below average. In organizational commitment, 28.5% is below average; 28.5% have an average level and 42.8% have a higher than average level. In the profile of the non-committed, there is a continuous engagement and normative commitment with 53.7% and an affective commitment dimension with 41.5%. 4. There is a high and positive relationship between Work Satisfaction and Organizational Commitment ($r = 0.993$; $p < 0.001$). 5. There are significant differences in the average of job satisfaction (dimensions and factors) according to age groups, educational level and levels of organizational commitment, where higher age, educational level and level of commitment is higher than average job satisfaction. 6. There are differences in the average organizational commitment and its dimensions according to age groups, educational level and levels of job satisfaction, where the higher the average age, the educational level and the level of job satisfaction, the higher the organizational commitment.

Key phrases: Job satisfaction, organizational commitment, collaborators, private security company, Metropolitan Lima

Introducción I

En el ámbito laboral son muchas las variables psicológicas que afectan al trabajador y que tienen a su vez gran impacto en el funcionamiento de la organización. Entre estas variables, encontramos a la Satisfacción Laboral la cual es un punto clave para cualquier tipo de Compañía, ya que el talento humano es importante para alcanzar las diferentes metas. Es decir, las compañías buscan ofrecer a sus empleados un conjunto de incentivos y condiciones de trabajo que generen un aceptable nivel de satisfacción que se traduzca en una fuerte motivación para facilitar un mejor desempeño y reducir los índices de rotación que existen. Cuando las personas obtienen de su trabajo las recompensas que le generen satisfacción, las expectativas futuras de nuevas satisfacciones se convierten en motivaciones individuales, la cual, si se encuentra acompañada de capacitación, conocimiento de su papel y disponibilidad de recursos se traduce en mejor desempeño individual y poca rotación del personal.

Una de las variables con las que se relaciona a la satisfacción laboral es el compromiso organizacional, la importancia de ambas son fundamentales pues correlacionándolas se puede predecir la eficacia de la organización. Las organizaciones deben tener en cuenta que trabajadores satisfechos laboralmente serán trabajadores comprometidos y esto ayudará a aumentar o estimular la productividad de la organización y el funcionamiento eficaz de ellos mismos (Herzberg, 1959), razón por la cual se ha generado un creciente interés por el estudio de este fenómeno.

Esta investigación tiene la finalidad de beneficiar a los empleados de organizaciones laborales ya que al detectar las posibles factores que afectan la satisfacción laboral y que puede dar como consecuencia la falta de compromiso organizacional; con esta investigación la organización conocerá las fuentes de insatisfacción y por lo tanto contará con

la información suficiente para saber qué hacer al respecto, lo cual será un beneficio tanto para la organización como para los propios empleados que ahí laboran.

Las actitudes de los empleados son importantes y por ello hay que vigilarlas, entenderlas y manejarlas (Davis y Newstrom 1991), por lo que es importante tener un perfil de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

En tal sentido se ha creído conveniente plantear como objetivos generales: Determinar los niveles de los factores y sus dimensiones de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de seguridad privada de Lima Metropolitana y Establecer la relación y comparación de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional y sus respectivas dimensiones en los colaboradores de una empresa de seguridad privada de Lima Metropolitana según grupos etáreos, grado de instrucción y sus niveles respectivos de las variables de estudio.

La presente investigación está distribuida en 05 capítulos: en el I capítulo se describe la problemática de la investigación, la formulación del problema, los reportes de los antecedentes de investigación, objetivos, variables, hipótesis y la justificación del trabajo. En el II capítulo se describe el marco teórico de la investigación. En el III capítulo, se plantea la metodología, tomando en cuenta, el tipo de investigación, diseño, población y muestra, técnica e instrumento de obtención de datos y las técnicas de análisis de los datos. En el IV capítulo se describen los resultados. En el V capítulo se analizan y discuten los resultados con los antecedentes de la investigación. Se plantean las conclusiones y recomendaciones. Las referencias y en anexo se describe el instrumento de obtención de los datos.

1.1 Descripción y formulación de la realidad problemática

La satisfacción laboral está íntimamente relacionada con el compromiso, pues representa el vínculo de lealtad entre el colaborador interno y la empresa. El colaborador interno se siente identificado y por lo tanto quiere ser parte de la empresa porque ésta le brinda la oportunidad de desarrollo personal, social, académico, etc. Este hecho beneficia notablemente en la productividad de su trabajo. Según avalan diversos estudios, un trabajador satisfecho puede llegar a ser hasta un 12% más productivo al mes. Y es que cuando uno encuentra una motivación y acude contento a desempeñar su puesto, trabaja más y mejor. Cuando los trabajadores se sienten mental y emocionalmente conectados con sus empleos tienen voluntad de dar un esfuerzo extra para ayudar a su compañía a tener éxito.

En nuestro contexto social la delincuencia ha aumentado en un porcentaje considerable, y con ella la necesidad de salvaguardarse o prevenir dichas situaciones que en estos tiempos no solo ponen en peligro el patrimonio de las personas sino la salud y el bienestar de los que trabajan hasta altas horas de la noche en cualquier establecimiento a los cuales son designados.

Es así como ambas variables resultan importantes en una empresa que se dedica al rubro de la seguridad. Comprometerse con un puesto de trabajo con largas jornadas de 12 horas de trabajo es agotador y sacrificado, no solo para los agentes de seguridad, sino también para los jefes de grupo, supervisores generales y todo el personal administrativo que día tras día intenta sobrellevar las circunstancias a las que está expuesta la seguridad ciudadana.

Según Chiavenato (2001) en el actual ambiente competitivo de negocios, el éxito depende más de la eficaz administración de los Recursos Humanos. Estructura, tecnología, recursos financieros y materiales son solo elementos físicos e inertes que requieren ser administrados con inteligencia por quienes constituyen la organización. En consecuencia las personas son el

único factor dinámico de las organizaciones, puesto que ellas tienen la inteligencia que vivifica y dirige cualquier organización.

Debido a ello resulta contraproducente según Palafox (1995) que la miopía empresarial haya llevado a un círculo vicioso la relación satisfacción productividad debido al descuido en los factores de satisfacción en el trabajo y a la manipulación de los trabajadores en cuanto a las compensaciones y otros satisfactores. Pues para los empresarios es muy claro esperar de los empleados máxima satisfacción en su trabajo por ende que dichos empleados sean productivos.

En base a lo mencionado se plantea la siguiente pregunta de investigación.

¿Cuáles son los niveles de los factores y sus dimensiones de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de seguridad privada de Lima Metropolitana y su relación – comparación según grupos étnicos, grado de instrucción y sus niveles respectivos de las variables de estudio?

1.2 Antecedentes

Castillo y Ruiz (2017), realizaron un estudio correlacional de corte transversal. Participaron en el estudio 54 trabajadores calculado de una población finita. Para medir clima organizacional y sus dimensiones, se tomó la escala CL-SPC diseñada por Palma (2004); y para medir la variable satisfacción laboral y sus dimensiones, se consideró la escala SL-SPC diseñada por Palma (1999), ambos instrumentos valoran las respuestas en la escala de Likert. Los resultados, mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, demuestran que existe correlación entre clima organizacional y motivación laboral, obteniéndose un coeficiente de 0.750 (p-valor=0,000). Entre clima organizacional y la dimensión condiciones físicas y/o materiales, un coeficiente de 0.493 (p-valor=0,000); así mismo respecto a la dimensión políticas administrativas, un coeficiente de 0.487 (p-valor=0,000), respecto a la dimensión relaciones sociales, un coeficiente de 0.557 (p-valor=0,000), así también con la dimensión desarrollo personal un coeficiente de 0.638 (p-valor =0,000), con la dimensión desempeño de tareas un coeficiente de 0.595 (p-valor = 0,000) y finalmente con la dimensión relación con la autoridad un coeficiente de 0.510 (p-valor = 0,000). Se concluye que el clima organizacional se relaciona favorablemente con la satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones, excepto con la dimensión beneficios laborales y/o remunerativas con la que existe una correlación débil. Por lo tanto, a mayores niveles de clima organizacional, los clientes colaboradores de la entidad, experimentan mayor motivación en la ejecución de sus tareas. Por otro lado, se llegó a la conclusión que la motivación laboral está determinada por el nivel de clima organizacional que experimentan los colaboradores de la empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C., sin embargo, no se experimentan mayores beneficios laborales y/o remunerativos a pesar que exista un clima favorable.

Richard, A. K. (2015) realizó un estudio de tipo descriptivo-correlacional con diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó la Escala de Satisfacción, elaborada por Materan (2007) y la escala de Compromiso de Allen y Meyer (1990). La muestra estuvo compuesta por 136 colaboradores contratados. Los resultados obtenidos confirman la existencia de una dependencia significativa entre la variable Compromiso y la variable satisfacción. Asimismo, se encontró una relación positiva significativa entre los factores intrínsecos y los componentes afectivo, continuación y normativo del Compromiso Organizacional. También, se encontró una relación positiva significativa entre los factores extrínsecos y el componente afectivo del compromiso organizacional. Mientras que los componentes de la inteligencia emocional, intrapersonal y manejo de estrés no fueron significativos.

Vallejo (2014), realizó la Investigación sobre Satisfacción Laboral y Rotación de personal. El objetivo fundamental es determinar si la satisfacción laboral se relaciona con la rotación de personal de los guardias de seguridad de la empresa Vicoso Cia. Ltda. El problema identificado es el alto índice de rotación en la empresa. Se explica con la teoría bifactorial de Herzberg, que se basa en la relación y la actitud del individuo con su trabajo; dependen de factores higiénicos y motivacionales; tratado en dos capítulos: satisfacción laboral y rotación de personal. La hipótesis plantea que la Satisfacción Laboral se relaciona directamente con la rotación de personal. Investigación correlacional no experimental, transversal. La conclusión general refiere que la satisfacción laboral resulta ser un factor determinante en los niveles de rotación de personal, pudiéndose establecer que la insatisfacción laboral se ve reflejado en un alto índice de rotación de personal, la recomendación es que se aplique un programa de estímulos económicos y motivacionales, y que la empresa haga revisiones cada 3 ó 6 meses del desempeño laboral de cada empleado.

Marquina (2011), planteaba que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional son dos constructos que presentan un gran interés para los psicólogos y en especial para aquellos dedicados al área de Recursos Humanos. Por tal motivo, la presente investigación indagó ambos constructos y su relación en los empleados de una universidad privada en el año 2011. La muestra fue de 121 personas pertenecientes a una población de 300 individuos en condición de empleados. Los resultados revelan que un 51.3% de los colaboradores, se sienten insatisfechos laboralmente siendo para ellos las dimensiones más críticas el de condiciones laborales/materiales y políticas administrativas; sin embargo, pese al resultado anterior, el 91% presenta altos niveles de compromiso organizacional, mostrando su identidad y lealtad con la institución. La correlación de Pearson para las variables de estudio es 0.73, considerado estadísticamente significativa ($p=0.10$) en la población estudiada.

Jaik, Tena, y Villanueva (2010), plantearon como objetivo central identificar el grado de satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes de nivel superior (posgrado) y determinar si hay relación entre los dos parámetros. La investigación se caracteriza como cuantitativa, descriptiva correlacional, no experimental y transversal; para la recolección de la información se utilizó un cuestionario elaborado con base en dos instrumentos: la Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente (EMSLD) de Barraza y Ortega (2009) y el Instrumento para caracterizar el Clima Organizacional (CO) reportado por Peña (2005). La confiabilidad de los instrumentos se analizó con el programa estadístico SPSS (versión 17) y se obtuvieron mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach un índice de confiabilidad para la Satisfacción laboral de .93, y para el Compromiso institucional de .90. Participaron en el estudio 36 docentes de 13 programas de posgrado de la ciudad de Durango. Entre los resultados se destaca un nivel alto tanto en la satisfacción laboral y el compromiso institucional de los docentes; además de una correlación significativa y positiva entre ambas variables.

Amaya, Contreras, y Lizana (2008), en su investigación *Clima y Satisfacción laboral* como predictores de la productividad en dos cooperativas de ahorro y crédito chilenas, que se realizó un estudio transversal, de tipo correlacional-causal, para identificar la relación existente entre las variables clima organizacional, satisfacción laboral y productividad en organizaciones privadas del rubro de las cooperativas de ahorro y crédito. Para evaluar la satisfacción laboral se empleó el cuestionario de satisfacción laboral JDI de Kendal, Smith y Hullin (1969); y el JIG de Iroson, Brannick, Smith, Gibson y Paul (1989), validados para una población chilena por Paredes y Castro (2006), mientras que para medir el clima organizacional se empleó el cuestionario OCQ de Litwin y Stringer, (1968) adaptado para una población nacional por Larraín (1976). Se evaluó un total de 92 sujetos obteniendo como principales resultados que existe un grado de asociación entre las variables: clima, satisfacción laboral y productividad; donde el clima organizacional resultó ser la única variable predictora de la productividad dentro de este contexto. Al analizar las distintas dimensiones que posee el clima organizacional, en base al cuestionario de Litwin y Stringer, se observa que identidad es una variable predictora de la productividad, aun cuando alcanza a explicar un bajo porcentaje de la variabilidad de los datos de productividad.

Carrasco M. (2007), en su Tesis titulada, *Determinación del Nivel de Satisfacción Laboral en la Municipalidad de Socota en la Región Cajamarca*, llega a las siguientes conclusiones: a. La satisfacción en el trabajo es muy importante la cual se encuentran con los determinantes de la satisfacción laboral, los cuales son trabajo mentalmente desafiante, recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo, compatibilidad entre personalidad y puesto, éstos se deben practicar en la organización. Para así lograr un beneficio tanto a los trabajadores como a la organización. b. La mayoría de los trabajadores de la Municipalidad de Sócota en la Región Cajamarca no realiza un trabajo mentalmente

desafiante, no existen recompensas justas, en lo que se refiere a remuneración y oportunidades de ascender, existe un número elevado de condiciones no favorables de trabajo (en cuanto a beneficios, incentivos, recompensas, pago por horas extras, turno de trabajo, etc.). También existen algo favorable, que son los colegas que brindan apoyo y si cumplen dicha función por lo tanto los trabajadores están satisfechos en este factor. c. Y en el último determinante la mitad de los trabajadores de la municipalidad de Sócota si existe la compatibilidad entre personalidad y puesto, y en la mitad sobrante no existe dicha compatibilidad, por lo tanto el nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad de Sócota en la Región Cajamarca es bajo.

d. El factor humano en una organización es muy importante ya que son la base de la organización sin este factor no podríamos hacer nada, y al ver que están insatisfechos existe un gran problema, ya que no retribuimos de manera justa por la labor que hacen por consiguiente este problema conlleva a otros como retiro de la institución, no darían lo mejor de ellos en la labor que realizan, ausencia. Por lo tanto se debe invertir en el factor humano.

Bohnenberger (2005), realizó una revisión de la conceptualización del tópico de marketing interno para estructurar un modelo de marketing interno para las organizaciones. Simultáneamente mediante un enfoque del modelo de Allen y Meyer, se estudió a variable de compromiso organizacional, identificando sus antecedentes y consecuentes. El método de investigación fue compuesto por una etapa cualitativa, para identificar, empíricamente, los procesos que se relacionan con las prácticas de marketing interno en las organizaciones, y cuantitativo para buscar la asociación entre los dos principales temas. Los datos cualitativos fueron analizados a partir del análisis de contenido, considerando principalmente el enfoque exploratorio del estudio. Los datos cuantitativos fueron analizados a partir de técnicas estadísticas como por ejemplo el análisis factorial. La investigación, hecha en cinco empresas del sur de Brasil, apunta para una asociación positiva entre el marketing interno y el

compromiso organizacional. Indicó también que el Modelo de Marketing Interno es compuesto por tres dimensiones: la orientación al cliente, las prácticas de recursos humanos y la comunicación interna. Además, se constató que las empresas que transforman su discurso en práctica, presentan empleados más comprometidos, que el marketing interno no es solo un complemento moderno para el área de recursos humanos, sino forma parte de una gestión estratégica para impulsar la comunicación interna que es una de las variables del proceso. La principal limitación del estudio está en el número de empresas investigadas en el trabajo.

Díaz y Fragoso (2005), ponen en claro la analogía entre Satisfacción y Compromiso explicándola con la Teoría del Intercambio Social; entendiéndose la Satisfacción Laboral como la reacción del individuo en la organización en cuanto su comportamiento encuentra unas respuestas apropiadas en la situación (Fischer, 1992 citado en Avilés, García & González, 2002), mientras que el Compromiso es un etapa psicológica que describe la analogía entre un individuo y la estructura organizacional, lo que genera la disposición de perpetuar en la estructura organizacional o desistir de ella (Meyer & Allen, 1991). Se aplicó dos instrumentos de evaluación, uno propuesto por Avilés, García & González (2002) en el caso de Satisfacción con un Alpha de Cronbach de 0.91 y otro por Meyer & Allen (1991) para el Compromiso con un Alpha de Cronbach de 0.81 Las deducciones lanzaron que existe una analogía positiva entre dichas variables.

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo General

- Determinar los niveles de los factores y sus dimensiones de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de seguridad privada de Lima Metropolitana y sus relaciones – comparaciones según grupos etareos, grado de instrucción y sus niveles respectivos de las variables de estudio.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Hallar las medidas psicométricas (validez de constructo y confiabilidad), de los instrumentos de obtención de datos: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional.
2. Describir los factores y dimensiones de la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de seguridad privada en Lima Metropolitana.
3. Describir las dimensiones del compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de seguridad privada en Lima Metropolitana.
4. Hallar la relación la satisfacción laboral y el compromiso Organizacional y de sus respectivas dimensiones en los colaboradores de una empresa de seguridad privada en Lima Metropolitana.
5. Comparar los promedios de la satisfacción laboral, sus factores y dimensiones en los colaboradores de una empresa de seguridad privada en Lima Metropolitana según grupos etareos, grado de instrucción y por niveles de compromiso organizacional.
6. Comparar los promedios de compromiso organizacional y sus dimensiones en los colaboradores de una empresa de seguridad privada en Lima Metropolitana según grupos etareos, grado de instrucción y por niveles de satisfacción laboral.

1.4 Justificación de la investigación

Por la carencia de instrumentos debidamente estandarizados en nuestro medio. La carencia de trabajos de investigación con muestra en empresas aseguradoras. La empresa no tiene un perfil de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de sus empleados. La dirección de recursos humanos tiene que tomar decisiones respecto a la capacitación de los empleados y para ello necesita tener un perfil de los empleados respecto a dichas variables.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis estadísticas

a. Hipótesis 1 (obj. esp. 4)

Ho: No existe asociación estadística entre la variable satisfacción y la variable compromiso y sus respectivas dimensiones.

Hi: Existe asociación estadística entre la variable satisfacción y la variable compromiso y sus respectivas dimensiones.

b. Hipótesis 2 (obj. esp. 5)

Ho: No hay diferencias en las medias de la variable satisfacción, sus factores y dimensiones según grupos etareos, grado de instrucción y por niveles de compromiso organizacional.

Hi: Existe diferencias estadísticas significativas en los promedios de la satisfacción laboral, sus factores y dimensiones según grupos etareos, grado de instrucción y por niveles de compromiso organizacional.

c. Hipótesis 3 (obj. esp. 6)

Ho; No hay diferencias en las medias de la variable compromiso y sus dimensiones según grupos etareos, grado de instrucción y por niveles de satisfacción laboral.

Hi; Existe diferencias estadísticas significativas en los promedios de compromiso organizacional y sus dimensiones según grupos etareos, grado de instrucción y por niveles de satisfacción laboral.

Marco Teórico II

2.1 Satisfacción Laboral

A. Conceptualización cronológica

Forehand y Von Haller (1964), sostuvieron que la satisfacción laboral es la consecuencia de las actitudes dirigidas hacia el trabajo y los diversos factores afines a esto. De tal forma, si dichas actitudes en mayor proporción son positivas entonces se podría hablar de satisfacción laboral, pero si son negativas entonces estaríamos frente a la insatisfacción laboral de los colaboradores. Locke (1969) refirió que la satisfacción laboral se concibe como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo y que dicha actitud estaría basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio empleo. En otras palabras hay una respuesta emocional positiva al puesto después de evaluar si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo. Así mismo señala a la insatisfacción laboral como una respuesta emocional negativa hacia el puesto, en tanto que, el puesto ignora, frustra o niega los valores laborales.

En conclusión Locke (1976) ha definido satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. Donde recalca que no se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

Schneider (1985), entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral, se deben considerar: 1) La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional. 2) La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización.

Morales (1994), considera actitud “la asociación entre un objeto dado y una evaluación dada”. Este autor indica que la evaluación significa “el afecto que despierta, las emociones que moviliza, el recuerdo emotivo de las experiencias vividas e incluye las creencias acerca de la capacidad del objeto para conseguir metas deseadas”. En el marco de la satisfacción laboral, el objeto al que se asocia la evaluación realizada es el trabajo y los factores con él relacionados.

Bravo, Peiró y Rodríguez (1996), quienes la definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

La satisfacción en el trabajo se define como la reacción del individuo en la organización en cuanto su comportamiento encuentra unas respuestas apropiadas en la situación (Fischer, 1992 citado en Avilés, García & González, 2002). Se puede entender la satisfacción en relación a dos factores que a su vez agrupan una serie de sub factores que en los siguientes apartados se describen.

La Satisfacción laboral se concibe como la respuesta de un individuo a las condiciones ocupacionales y las diferentes percepciones formadas por las distintas interpretaciones de las condiciones laborales. Para esta visión multidimensional, el escenario de esta variable es contemplada como la disposición de diferentes fragmentos constituyentes con las que el individuo pueda estar satisfecho o no (Johnson y Johnson, 2000).

Márquez (2001) refiere que en las organizaciones:

“La insatisfacción produce una baja en la eficacia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirte a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales activo- pasivo, destructivo- constructivo de acuerdo a su orientación.” (P. 79)

Existen una serie de definiciones que hacen referencia a la satisfacción laboral como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas (Locke, 1976; Crites, 1969; Smith, Kendall y Hullin, 1969) y Mueller y McCloskey (1990) entienden la satisfacción Laboral como una orientación afectiva positiva hacia el empleo. Sin embargo, los términos respuesta afectiva o respuesta emocional no pueden ser utilizados como sinónimos. En este sentido, Fernández - Dols (1994) señala que el termine afecto “se refiere a un fenómeno genérico e inespecífico que incluye otros fenómenos tales como preferencias, evaluaciones, estados de ánimo y emociones”

Un segundo grupo de autores considera que la satisfacción laboral va más allá de las respuestas afectivas o emocionales y de ahí la importancia que esta tiene en las conductas laborales. Estos autores conciben la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo (Beer, 1964; Harpaz, 1983; Salancik y Pfeffer, 1977; Peirô, 1984; Griffin y Bateman, 1986; Arnold, Robertson y Cooper, 1991; Bravo, 1992). De este modo, el estudio de la satisfacción laboral se enmarca dentro del estudio de las actitudes hacia el trabajo.

B. Factores situacionales y contextuales que condicionan la satisfacción laboral

El factor humano es muy importante en toda organización, porque toda organización es operada por y a través de personas.

Para los estudiosos del comportamiento humano en las organizaciones, según Arciniega (2002), la búsqueda de indicadores que permitan predecir con una probabilidad satisfactoria el buen desempeño laboral de un colaborador, es, ha sido, y será, una de las principales líneas de investigación. Desde la perspectiva empresarial, esta búsqueda se transforma en el objetivo de todo director o gerente fomentando que sus colaboradores tengan bien puesta la “camiseta” y den todo por su empresa.

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Márquez, 2001, citando a Robbins, 1998) considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de Recompensas justa
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo
- Involucramiento (compromiso)

Avilés, García & González (2002), formula dos factores con sus respectivas sub factores:

1. Factores de Motivación; También conocidos como Factores Intrínsecos son los ligados al contenido del trabajo propiamente dicho.

- **Reconocimiento.** Se refiere a alguna alabanza o elogio que se le hace al trabajador por parte de algún jefe, supervisor o compañero de trabajo. En un sentido negativo también puede incluir algún regaño o llamada de atención por parte del jefe, supervisor o compañero de trabajo.
- **Trabajo en sí mismo.** Se refiere al trabajo en sí, y está íntimamente ligado con el agrado o desagrado por la actividad que se desempeña, puesto que el trabajo puede resultar variado, creativo o poco creativo, fácil o difícil.
- **Desarrollo.** Se refiere al cambio real que puede sufrir una persona en cuanto a su posición en la organización, es decir, cuando existe algún ascenso de puesto.

2. Factores De Higiene: Los Factores de Higiene, también conocidos como extrínsecos, caracterizan el contexto donde se realiza el trabajo.

- **Reglas Y Políticas De La Organización.** Este factor se refiere a la organización adecuada o inadecuada de la empresa o compañía, es decir, al hecho de que todas las acciones están bien encaminadas o bien algunas de ellas no queda clara, como por ejemplo el hecho de no saber quién es realmente el jefe o supervisor directo; además tiene que ver con las políticas que la empresa aplica a sus empleados.
- **Supervisión.** Se refiere a las características del supervisor, tales como la competencia e incompetencia, si se percibe como justo o injusto, o bien se refiere a su mala o buena disposición para delegar responsabilidad y para Relación entre Satisfacción Laboral y

Compromiso Organizacional enseñar, además incluye las maneras en las que se evalúa al trabajador, siendo el supervisor el evaluador principal.

- **Interacción.** Se refiere a las relaciones interpersonales ya sea con el jefe o supervisor, algún subalterno o algún compañero de trabajo. Las relaciones interpersonales son aquellas relaciones que se dan entre las personas y que se establecen con motivo del desempeño de su trabajo y las relaciones interpersonales sociales que tienen lugar por ejemplo, a la hora de la comida.
- **Condiciones Físicas Del Lugar.** Se refiere a las condiciones físicas del lugar donde se realiza el trabajo, tales como la ventilación, luz, espacio, herramientas del trabajo, entre otras.
- **Salario.** Se refiere a la remuneración económica que se percibe a cambio de la actividad laboral e incluye todo aquello que puede ser conseguido mediante la remuneración económica.

C. Modelos teóricos

Hay que tener en cuenta que para entender y comprender mejor la satisfacción laboral, se han postulado una serie de teorías que enfatizan el rol de la organización y su ecosistema y en los factores psicológicos.

1. Teoría integracionista de Korman: Korman (1978) propone una integración global que afirma lo siguiente: mientras la teoría de las necesidades estén satisfechas sería más productivo y eficaz explicar la satisfacción laboral de las personas con alto nivel de autoestima, ya que para éstos, la satisfacción de las necesidades puede considerarse justa y equilibrada. Así mismo esta teoría postula que factores como la motivación, formación y

satisfacción laboral se encuentran interrelacionados. Por ello para este autor, la interacción depende de variables ambientales como:

- Nivel profesional, a más elevado más satisfacción.
- Contenido del puesto, aumenta con la variación.
- Tipo de liderazgo participativo.
- Salario y promoción ambas interrelacionadas.
- Grupos de trabajo, aceptación por los miembros del grupo y reconocimiento.

2. Teoría de las necesidades: Dentro de esta teoría general se pueden establecer dos modelos teóricos:

Una primera teoría es aquella de la *jerarquía de necesidades* que incluye cinco niveles, que comienzan con las necesidades fisiológicas básicas y culminan en lo que Maslow (1954) denominó auto actualización, pasando por necesidades de seguridad, necesidades sociales y necesidades de autoestima.

La segunda teoría explicativa de la satisfacción laboral es la denominada simplemente la *teoría de la satisfacción de las necesidades*, la misma que expresa que dicha persona estará insatisfecho si no logra conseguir lo que desea y mientras este deseo sea más importante para él, más satisfecho estará si lo consigue y por ende más insatisfecho si no lo logra; concluyendo que un empleado estará satisfecho con su trabajo si éste le permite aliviar sus necesidades.

De esta teoría se desglosan dos modelos: el substractivo y el multiplicativo. En lo que respecta al *modelo substractivo*, se indica que la satisfacción laboral es una función indirecta de la discrepancia entre las necesidades, es decir, dicha variable puede ser una función de la diferencia existente entre el grado en que se satisfacen las necesidades y el grado en que deberían satisfacerse. Por otra parte, los *modelos multiplicativos* postulan que es una función

de la suma de los resultados obtenidos del rol laboral y de la intensidad del deseo que se siente por el trabajo que desempeñaron.

3. Teoría de la motivación – Higiene de Herzberg Frederick (1976): Para Dorta y González (2003) el enfoque de necesidades de Maslow fue considerablemente modificado por Frederick Herzberg y sus colegas. El objetivo de su investigación fue encontrar una teoría que plantee dos factores que determine la motivación. En un primer grupo de necesidades se encuentran elementos como las políticas y administración de la compañía, supervisión, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, salario, estatus, seguridad en el trabajo y vida personal. En equipo determinaron que dichos aspectos son solamente insatisfactores mas no motivadores, es decir su existencia no motiva en el sentido de producir satisfacción pero su ausencia ocasionaría insatisfacción. Esto explica por qué fueron catalogados como factores de "higiene".

En el segundo grupo, Herzberg enumeró algunos satisfactores, reconocidos como motivadores que estaban relacionados con el contenido de puesto. Se trataba de logro, reconocimiento, trabajo desafiante, avance y crecimiento en el empleo. Esto aseguraba que su existencia produjera sentimientos de satisfacción o no satisfacción, que no es lo mismo a la insatisfacción. Esto implica que si la teoría es confiable, los gerentes deben poner mayor empeño en mejorar el contenido del puesto.

4. Teorías motivacionales (“X” e “Y”) de Mc Gregor Douglas (1960): Entre otras teorías motivacionales relacionadas a la satisfacción laboral se encuentra la teoría “X” y teoría “Y” de Mc Gregor (1957). El autor propone dos puntos de vista distintos del ser humano: uno básicamente negativo denominado Teoría X, y el otro básicamente positivo llamado teoría Y.

Después de evaluar la manera en que los gerentes tratan a sus subordinados, llegó a la conclusión de que la concepción que tenían los gerentes sobre la naturaleza humana tiende a moldear su comportamiento con sus subalternos.

Teoría “X”: Valdés (2009) refiere que su creador (Douglas Mc Gregor) llamó a esta teoría “Hipótesis de la mediocridad de las masas”. Porque Gregor planteaba que esta teoría no era imaginaria, sino real y que ésta influía significativamente en la estrategia de dirección. Donde se supone también que las necesidades de orden inferior dominan a las personas, sustentándose en los siguientes principios:

1. Una persona promedio tiene aversión al trabajo y lo evitará en lo posible.
2. Los seres humanos tienen que ser obligados, controlados, y a veces amenazados con sanciones para que se esfuercen en cumplir los objetivos de la organización.
3. Que el ser humano promedio es perezoso y prefiere ser dirigido, evita las responsabilidades, tiene ambiciones y ante todo desea seguridad.

Teoría “Y”: La Teoría “Y”, supone que las necesidades de orden superior dominan a las personas. Mc Gregor (véase Valdés, 2009) además que los supuestos de ésta, eran más válidos que los de la Teoría “X” y se sustenta en los siguientes principios:

1. Que el esfuerzo físico y mental que se realiza en el trabajo es tan natural como el gastado en el juego, en el reposo.
2. El esfuerzo necesario para la realización de los objetivos de la organización está en función de las recompensas asociadas con su logro y no necesariamente con el control externo y la amenaza de sanciones.

3. El individuo medio, en condiciones deseadas, no sólo acepta responsabilidades, sino también acude a buscarlas.
4. No son pocas y están bastante extendidas en las personas cualidades desarrolladas de imaginación, inventiva y de creatividad en la solución de los problemas de la organización.
5. Los seres humanos ejercerán auto – dirección y auto – control en el cumplimiento de los objetivos con los que se está comprometido.

5. Teoría de Mc Clelland: Esta teoría de la satisfacción laboral propuesta por Mc Clelland (véase Valdés, 2009), denominada teoría de las tres necesidades plantea que existen las siguientes necesidades: Necesidad de logro o realización, Necesidad de poder, Necesidad de afiliación:

➤ *Necesidades de Realización*, su interés es desarrollarse, destacarse aceptando responsabilidades personales, se distingue además por intentar hacer bien las cosas, tener éxito incluso por encima de los premios.

Buscan el enfrentamiento con problemas, desean retroalimentarse para saber sus resultados y afrontan el triunfo o el fracaso.

➤ *Necesidades de Poder*, su principal rasgo es el de tener influencia y control sobre los demás y se afanan por esto. Prefieren la lucha, la competencia y se preocupan mucho por su prestigio y por influir sobre las otras personas incluso más que por sus resultados.

➤ *Necesidades de Filiación*, su rasgo esencial ser solicitados y aceptados por otros, persiguen la amistad y la cooperación en lugar de la lucha, buscan comprensión y buenas relaciones.

6. Teoría de las expectativas Lawler y Porter (1968): Este modelo teórico sostiene que la cantidad de esfuerzo conocida como la fortaleza de la motivación y la energía ejercida, depende del valor de una recompensa más la cantidad de energía que una persona considera que se requiere y la probabilidad de recibir la recompensa por todo lo anterior. El esfuerzo y probabilidad percibida de obtener en realidad una recompensa están a su vez influidos por el historial del desempeño real. Pues si las personas saben que pueden realizar un trabajo o si ya lo hicieron antes, tendrán una mayor visualización del esfuerzo requerido y conocerán mejor las probabilidades de las recompensas. (Dorta y González 2003).

El desempeño real en un empleo (la realización de tareas o el cumplimiento de metas) está determinado primordialmente por el esfuerzo aplicado. Sin embargo, también influye la habilidad del individuo (conocimientos y destreza) para hacer el trabajo y por su percepción de lo que es la tarea requerida (la medida en que entiende las metas, actividades requeridas y otros elementos de un trabajo). El desempeño, a su vez, conduce a obtener recompensas intrínsecas (como una sensación de logro o autorrealización) y recompensas extrínsecas (condiciones de trabajo y estatus). Estas recompensas, percibidas por el individuo como equitativo, producen satisfacción. Sin embargo, el desempeño influye también en las recompensas consideradas como equitativas; planteando que aquello que el individuo considera como una recompensa justa por el esfuerzo, necesariamente afectará a la satisfacción obtenida. (Dorta y González 2003).

D. Niveles de análisis de la Satisfacción Laboral

Se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere

1) Satisfacción General: Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

2) Satisfacción por facetas: Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

Diversas investigaciones han estudiado la relación de Satisfacción Laboral con una o varias variables, al respecto Misener y Cox (2001), citados por Linguiti (2013), definen a la satisfacción laboral como “un concepto multidimensional afectivo que supone una interacción de los empleados y sus expectativas, valores, entornos y características personales” (p.214).

George and Jones (2008) citados por Lan, Okechuku, Zhang y Cao. (2013), mencionan que “la satisfacción en el trabajo tiene el potencial de afectar a una amplia gama de comportamientos en las organizaciones y contribuir en los niveles de bienestar de los empleados” (p.628).

E. Facetas de la satisfacción laboral

Muchos autores conciben la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo y los distintos aspectos con él relacionados (Harpaz, 1983; Salancik y Pfeffer, 1977; Peirô, 1984; Arnold, Robertson y Cooper, 1991; Bravo, 1992).

Beer (1964), define la satisfacción laboral como una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo en sí mismo, los compañeros y otros componentes del contexto de trabajo.

Así mismo, Griffin y Bateman (1986) indican que la satisfacción laboral es un constructo global constituido por facetas específicas de satisfacción como son el contenido del trabajo, la paga, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros, las prácticas de la organización, etc. Esta aproximación multidimensional al concepto de satisfacción laboral defiende que la satisfacción con aspectos

específicos del trabajo está causada por diferentes condiciones antecedentes y además cada aspecto del trabajo puede ser medido separadamente. Son muchos los autores que han considerado diferentes facetas de la satisfacción laboral (Vroom, 1964; Peirô, 1984; Cook, Hepwoorth, Wall y Warr, 1981; Bravo, 1992). No obstante, como ocurre con el clima, muchas de esas facetas únicamente difieren entre sí en cuanto a su denominación o etiqueta pues el contenido al que hacen referendo es muy similar. Así, por ejemplo, la dimensión de satisfacción con la retribución (Smith, Kendall y Hulin, 1969; Warr y Routledge, 1969) ha sido etiquetada por otros autores como satisfacción con las recompensas extrínsecas (Schmitt y Loher, 1984) o como satisfacción extrínseca (Weiss, Davis, England y Lofquist, 1967) pero definiéndose todas ellas del mismo modo. En general, las facetas de satisfacción más mencionadas son las siguientes:

- o La satisfacción con el contenido del trabajo: incluye el interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje o la dificultad.
- o La satisfacción con el salario: hace referendo al aspecto cuantitativo del sueldo, a la equidad respecto al mismo o al método de distribución.
- o La satisfacción con las condiciones de trabajo: incluye el horario, los descansos, la ventilación o la temperatura.
- o La satisfacción con la empresa: incluye aspectos relacionados con la política de beneficios y de salarios de la organización

Ante esta gran variedad de facetas, Herzberg (1966) propuso dos conjuntos de factores generales de variables en el trabajo relacionados con la satisfacción laboral: factores de contenido o motivadores y factores de contexto o de higiene. Una característica diferenciadora muestra que los primeros son intrínsecos al trabajo mismo, mientras que los segundos son

extrínsecos (Peirô, 1984). Así, se consideran factores intrínsecos de la satisfacción laboral los aspectos relacionados con la posibilidad de desarrollo, la obtención de reconocimiento, ser creativo en el propio trabajo, tener responsabilidades respecto al trabajo y respecto a los demás y la promoción.

Por otra parte, se consideran factores extrínsecos de la satisfacción laboral aspectos relacionados con la política de la compañía y de la dirección, aspectos técnicos de la supervisión, relaciones interpersonales, el salario y las condiciones de trabajo

En síntesis, y como ocurría con el clima, la definición de la satisfacción laboral resulta compleja porque es necesario identificar las facetas del trabajo que producen la experiencia subjetiva de dicha satisfacción. Diversos autores han contribuido a describir las facetas más relevantes. No obstante, es esta una cuestión abierta que requiere mayor investigación empírica. Por otra parte, la dificultad de formular una definición adecuada del concepto de satisfacción también se debe a las diferentes formas en que se operacionaliza. Como ocurre con el clima, es importante identificar cómo se obtienen las medidas de satisfacción laboral.

F. Operacionalización de la satisfacción laboral

Hoy por hoy es importante medir la satisfacción laboral en las organizaciones porque existen una serie de instrumentos para hacerlo. Sin embargo, son muy escasas las publicaciones que han formulado explícitamente su conceptualización y sus limitaciones que el uso de un determinado instrumento de medida plantea (Peirô, González-Roma, Bravo y Zurriaga, 1995). También se constata un escaso acoplamiento entre las teorías existentes y los instrumentos de medida utilizados (Blissing, A. (1991).

Subirats (2000), manifiesta que un aspecto que recientemente ha recibido atención en la

investigación sobre la medida de la satisfacción laboral es el de la descomposición y análisis de sus componentes afectivos y cognitivos, tales como:

a. Componentes cognitivos y afectivos de la satisfacción laboral: Las medidas de satisfacción pueden variar en el grado en que atienden al aspecto afectivo o al aspecto cognitivo de la satisfacción. Moorman (1993), planteaba que la satisfacción afectiva se define como aquella que se basa en una apreciación emocional global del trabajo o de alguna de sus facetas. Por su parte, la satisfacción cognitiva hace referencia a la evaluación más lógica o racional del trabajo o de alguna de sus facetas.

Brief y Roberson (1989) han investigado empíricamente el peso relativo de cognición y afecto en tres medidas de satisfacción: el Job Descriptive Index (JDI) (Smith, Kendall y Hulin, 1969), el Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) (Weis, Dawis, England y Lofquist, 1967) y la Escala de Garas (Kunin, 1955).

Las correlaciones canónicas y los análisis de regresión mostraron que el MSQ era la medida más cognitivamente orientada mientras que la Escala de Garas era la más afectiva.

Así mismo, Williams (1988) investigó la composición relativa de la Escala de Satisfacción Laboral libre de facetas (Quinn y Staines, 1979), el Job Diagnostic Survey (Hackman y Oldman, 1975) y la escala de satisfacción de Brayfield-Rothe (1951). Esta última era la más orientada a evaluar el afecto mientras que las otras dos tenían una orientación más cognitiva.

Resulta también importante conocer que en función de la composición de la escala (cognitiva o afectiva) su capacidad de predicción de fenómenos como el rendimiento o el comportamiento puede variar de forma significativa (Moorman, 1993). Esto introduce nuevas complejidades en el estudio de los correlatos de la satisfacción laboral. Por ello, es muy importante atender a estos aspectos a la hora de utilizar o construir un instrumento de medida

de la satisfacción laboral. Para facilitar esta tarea, Peirô, González Roma, Zurriaga, Ramos y Bravo (1990) han ofrecido un sistema de categorización de los cuestionarios de satisfacción que permiten agruparlos en función del nivel de globalidad del referente y de generalidad ocupacional

b. Nivel de globalidad del referente y de generalidad ocupacional: Medidas de la satisfacción laboral global y de máxima generalidad ocupacional: a este grupo pertenecen los primeros instrumentos de medida desarrollados y pueden agruparse en tres subgrupos en función del tipo o tipos de ítems que incluyen.

Algunos cuestionarios solo incluyen ítems de carácter general, sin hacer referencia a aspectos específicos del trabajo (por ejemplo, Hoppock, 1935; Brayfield y Rothe, 1951; Hackman y Oldman, 1975).

Otros incluyen ítems referidos a aspectos concretos del trabajo cuya agregación proporciona el indicador de la satisfacción general (Weiss, Dawis, England y Lofquist, 1967; Seashore, Lawler, Mirvis y Camman, 1982).

Por último, hay cuestionarios que incluyen ambos tipos de ítems (Bullock, 1952) Medidas de satisfacción laboral a nivel de tareas y de máxima generalidad ocupacional: Taber y Alliger (1995) han desarrollado un procedimiento para medir la satisfacción que producen las distintas tareas implicadas en un determinado puesto de trabajo.

Este desarrollo ha sido motivado por dos factores; 1. la concepción de un puesto de trabajo no como una entidad unitaria, sino como una colección de tareas de distinta naturaleza que además pueden generar distintas reacciones subjetivas, y 2. la falta de estudios que aclaren cómo la satisfacción que producen las distintas tareas de un puesto se relacionan con la satisfacción global y con dimensiones específicas de la satisfacción laboral. Medidas de

facetas de la satisfacción laboral y de máxima generalidad ocupacional: a este grupo pertenecen los cuestionarios diseñados para medir la satisfacción que generan varios referentes específicos del trabajo aplicables a todo tipo de ocupación (por ejemplo, el Job Descriptive Index (JDI) de Smith, Kendall y Hulin, (1969); el Job Diagnostic Survey (JDS) de Hackman y Oldman, 1975); el Michigan Organizational Assessment Questionnaire (MOAQ) de Camman, Fichman, Jenkins y Klesh, (1979) y Seashore, Lawler, Mirvis y Camman, (1982); el Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales de Melia y Peirô, (1989) Medidas de facetas de la satisfacción laboral para muestras ocupacionales específicas: un número de cuestionarios multidimensionales de satisfacción laboral han sido elaborados para ser aplicados a colectivos ocupacionales particulares. Generalmente, estos cuestionarios contienen ítems referidos a aspectos específicos de los roles y ambientes característicos de los grupos ocupacionales implicados. Es por ello que permiten realizar diagnósticos más precisos y detallados.

G. El clima afectivo

Subirats (2000), refería que tradicionalmente, los investigadores han utilizado el constructo de satisfacción laboral a nivel individual.

No obstante, si la satisfacción laboral se operacionaliza a nivel grupal, dicho constructo hace referencia a reacciones afectivas o emocionales compartidas por una colectividad. En este caso, la satisfacción laboral se entiende como un indicador del clima afectivo o emocional (González-Roma, Peiro, Subirats y Mafias, 2000).

Así, De Rivera (1992) mencionaba del concepto de climas emocionales para referirse a las reacciones emocionales compartidas por una colectividad. En la misma línea, George (1990) propuso el concepto de tono afectivo de un grupo y lo definió como "las reacciones afectivas

consistentes y homogéneas dentro de un grupo” (p. 108). Este concepto es análogo al clásico concepto de clima del equipo, pero mientras en este último los miembros comparten percepciones, en los climas emocionales los miembros comparten reacciones afectivas.

Recientemente, Pâez, Ruiz, Gailly, Kornblit, Wiesenfeld y Vidal (1997) definen el clima emocional como un estado de ánimo colectivo que se caracteriza por: a) el predominio de ciertas emociones (alegría, enojo, por ejemplo, versus tristeza y miedo) b) que se reflejan en la percepción del ambiente social c) por el predominio de una representación social o conjunto de creencias compartidas en un grupo o colectivo sobre el mundo social, tanto referente a las instituciones (confianza versus desconfianza), al mundo social (visión positiva, solidaria versus negativa, insolidaria) y el futuro (optimista, esperanza versus pesimista, desesperanza) y d) por el predominio de ciertas tendencias de acción asociadas a las funciones sociales de las emociones predominantes que impregnan las interacciones sociales.

Según George (1990, 1996), la justificación teórica de estos climas afectivos se encuentra, en primer lugar, en la aproximación de la atracción selección abandono (ASA) (Schneider y Reichers, 1983; Schneider, 1987), en segundo lugar, en la literatura sobre socialización grupal e influencia social, y, por último, en la similitud en los resultados y tareas de los miembros de un grupo. La aproximación ASA sugiere que las personas con personalidades similares tienden a ser atraídas y retenidas en un grupo de trabajo a través de varios mecanismos (ver George, 1990). Como consecuencia, aparecerá una similitud en la personalidad de esos grupos, que a su vez provocará una similitud en las reacciones afectivas dentro de los grupos. La literatura sobre socialización grupal establece que la socialización es un proceso de influencia que promueve cierto grado de consistencia dentro de los grupos en relación a aspectos tales como los objetivos y los valores grupales (Fisher, 1986). Además, durante el proceso de socialización, los miembros del grupo adquieren una orientación positiva o

negativa hacia la situación laboral que se manifestará a través de características afectivas hacia el trabajo compartidas por los miembros del grupo (George, 1990). Por último, los miembros de equipos de trabajo suelen desarrollar tareas similares y están expuestos a resultados similares que probablemente influirán en su experiencia afectiva. Estas influencias contribuirán a que los miembros de equipos de trabajo experimenten reacciones afectivas similares (George, 1996).

Existe un cuarto argumento para justificar la existencia de climas afectivos, no considerado por George (1990, 1996), que procede de la investigación sobre la relación entre el clima y las respuestas afectivas (González Roma, Peiro, Subirats y Manas, 2000). Durante las últimas décadas, muchos estudios han demostrado que las percepciones de los individuos de su ambiente de trabajo (i. e. clima psicológico) influyen sobre sus respuestas afectivas hacia el trabajo tales como la satisfacción laboral (Friedlander y Margulies, 1969; Pritchard y Karasick, 1973; Lawler, Hall y Oldham, 1974; Koziowski y Hults, 1987; Jackofsky y Slocum, 1988; Repetti. y Cosmas, 1991; Day y Bedeian, 1991).

Recientes estudios longitudinales centrados en clarificar la dirección de esta relación han mostrado que no es recíproca sino unidireccional pues el clima influye sobre los resultados laborales afectivos (González-Româ, Peirô, Lloret, Manas y Muhoz, 1996). Por tanto, se espera que los climas cognitivos compartidos contribuyan a configurar los climas afectivos

Aunque la investigación sobre la validez de los climas afectivos es todavía escasa, recientemente, González Roma, Peiro, Subirats y Manas (2000) encontraron apoyo empírico a su existencia. De todas formas, investigaciones deberían ocuparse de este nuevo concepto con el fin de incrementar nuestro entendimiento al respecto.

2.2 Compromiso Organizacional

A. Conceptualización

El compromiso fue definido por Becker (1960) como el enlace entre los intereses y una línea consistente de actividad. Similarmente, Grusky (1966) lo define como la naturaleza de una relación entre un miembro y el sistema. Por su parte, Kanter (1968) lo ha definido como la voluntad de las personas para dar su energía y lealtad a los sistemas sociales, como una forma de auto-expresividad. En este sentido, el compromiso es esencial para el entendimiento de la motivación humana y el sistema de mantenimiento de las organizaciones.

Brown (1969) explicó que el compromiso incluye: una noción de membresía; refleja la posición actual del individuo; tiene un potencial predictivo para aspectos como el desempeño, motivación en el trabajo, contribución espontánea, etc., así como una relevancia en el reflejo de factores motivacionales.

El compromiso ha sido definido como un proceso por medio del cual las metas de la organización son alcanzadas, y a través del cual los individuos llegan a sentirse alineados con los valores de la organización (Hall, Schneider, & Nygren, 1970).

También ha sido definido como una actitud que vincula a una persona con su organización (Sheldon, 1971). Kiersler (1971) lo expresa como la promesa de un individuo hacia una conducta. En este sentido, en la definición se asumen tres supuestos: 1) que el compromiso es una promesa; 2) que una persona comprometida tiene conductas observables; 3) que un alto compromiso implica un involucramiento, identidad y sentido de pertenencia.

Otra forma en la que ha sido definido el compromiso, es como un fenómeno resultante de las transacciones de un individuo con su organización (Hrebiniak & Alutto, 1972). Por lo contrario, Buchanan (1974) presenta que más que el valor instrumental de las acciones

derivadas del compromiso, es importante destacar el vínculo afectivo de las metas y valores de la organización con las personales.

Marsh y Mannari (1977) han explicado que los empleados comprometidos consideran moralmente correcto permanecer en la compañía sin importar el estatus o la satisfacción que la empresa les proporcione a través de los años.

De la misma forma, Salancik (1977), propone que el compromiso es un estado por el que un individuo cumple con las actividades de la organización por medio de la creencia de que esto sustenta sus propias actividades.

(Meyer & Allen, 1991) considera a esta variable como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual repercute en su decisión de continuar en la organización o no.

En el terreno de la psicología organizacional, para Arciniega (2002) el término “ponerse la camiseta” puede sonar un tanto coloquial, pero la realidad es que, este estrecho vínculo entre un colaborador y su empresa ha sido materia de profundo análisis desde mediados de los años ochenta.

Está integrado por tres elementos que representan las bases del compromiso organizacional (Becker, 1992):

- La conformidad: adopción de actitudes y comportamientos para obtener recompensas específicas y evitar castigos específicos.
- La identificación: adopción de actitudes y comportamientos para ser asociado y relacionado satisfactoriamente con otros individuos o grupos.
- La interiorización: adopción de actitudes y comportamientos que son congruentes con el sistema de valores del resto de los individuos.

Mowday (1998, p. 388) hay una fuerte creencia que el compromiso es una de las acepciones más importantes entre los empleados y la organización. Por ello Mowday (1998), define el compromiso como la fuerza con la que un individuo se identifica e involucra con una organización e identifica tres componentes:

- Una fuerte convicción y aceptación de las metas y valores de la organización.
- La disposición para ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización.
- El deseo de permanecer como miembro de la organización.

B. Tipos de compromiso

Meyer y Herscovitch (2001) plantea diversos enfoques para el compromiso:

- General: son los conceptos que de una forma amplia describen la relación de un individuo con una actividad, una creencia o una fuerza que dirige su comportamiento.
- Compromiso organizacional: una forma de relación entre los empleados con las organizaciones, promovida por medio de contratos psicológicos o la identificación y la involucración del individuo con una organización específica.
- Compromiso con el trabajo: relacionado directamente al sentimiento de apego que tiene el individuo con su trabajo.
- Compromiso con la carrera o con la ocupación: la actitud del individuo en relación a su profesión o vocación y su motivación en trabajar en el puesto elegido.
- Compromiso con las metas: se refiere al alcance de las metas y las recompensas esperadas.
- Compromiso con los cambios organizacionales: vínculos psicológicos que demandan la acción juzgada necesaria para el éxito de los cambios de la organización.
- Compromiso con la estrategia: es caracterizada por la espontaneidad del individuo de alcanzar la culminación de la estrategia.

C. El modelo de compromiso organizacional de Allen y Meyer (1997)

Meyer & Allen (1991) plantean las siguientes dimensiones:

- Según Meyer y Allen (1997) el compromiso afectivo está relacionado con el deseo de permanecer en la organización y caracterizarse por tener una asociación afectivo/emocional. Es el grado en que un individuo se involucra emocionalmente con su organización. El componente afectivo (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, por ende disfrutan de su permanencia en la organización. Así, el empleado apreciará el hecho de que es un miembro de la organización.

De acuerdo con Kanter, (1968), el compromiso afectivo (CA) es la atadura que se encuentra en un individuo de afectividad y emoción hacia el grupo con el que se relaciona. Sheldon (1971) señala que el compromiso afectivo (CA) es la actitud u orientación hacia la organización, con la cual se liga o ata la identidad de la persona. Para Hall, Schneider, & Nygren, (1970) el compromiso afectivo (CA) es un proceso a través del cual las metas de la organización y las del individuo llegan a ser congruentes o integrarse poco a poco. Por su parte, para Buchanan (1974), el compromiso afectivo (CA) es cuando un individuo muestra un sentimiento afectivo a las metas y valores de la organización, así como a su papel con respecto a éstas, por su propio deseo. En el caso de Mowday, Porter & Steers, (1982) el compromiso afectivo (CA) es la fuerza relativa que identifica a un individuo y se involucra con una organización en particular.

- El compromiso instrumental (continuidad), está relacionado con los costes de salida de la organización y es construido sobre una base de relaciones de valor de alternativas de trabajo e inversiones que necesitan ser hechas. Es el grado en que un individuo percibe que debe permanecer en su organización. Por lo que refiere al compromiso de continuación (necesidad) es muy posible encontrar una consistencia de la persona respecto a inversiones en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización, o sea de los costos (financieros, físicos, psicológicos) en los cuales incurriría al retirarse, o de las pocas posibilidades para encontrar otro empleo. Se refleja aquí una faceta calculadora pues se refiere a la prosecución de inversiones (planes de pensiones, primas de antigüedad, aprendizaje, etc) acumuladas y resultantes de la pertenencia a la organización.

Para Kanter (1968) el compromiso de continuidad (CC) es el beneficio asociado con la participación continua y los costos asociados al dejar la organización. De acuerdo con Becker (1960) el compromiso de continuidad (CC) es cuando la persona le apuesta al interés y ésta se liga con una actividad constante de su parte. Por su parte Hrebiniak & Alutto (1972), señalan que el compromiso de continuidad (CC) es un fenómeno estructural, el cual ocurre como resultado de las transacciones e interacciones entre el individuo y la organización al apostarle e invertirle tiempo.

- El sentimiento de obligación de permanecer en la organización está relacionado con el compromiso normativo, construido a partir de normas y expectativas de los empleados al respecto de la organización. Es el grado en que un individuo se siente obligado moralmente a pertenecer en su organización. En el compromiso normativo (deber), se encuentra la creencia en la lealtad a la organización (sentido moral), quizás por percibir ciertas prestaciones (por ejemplo, capacitación o pago de colegiaturas)

conducente a un sentido del deber de proporcionar una correspondencia. Este aspecto va en concordancia con la teoría de la reciprocidad: quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante (Gouldner, 1960 citado en Belausteguigoitia 2000).

De acuerdo con Weiner & Gechman (1977), el compromiso normativo (CN) es cuando un individuo tiene un comportamiento o conducta que excede las expectativas relevantes de la lealtad y/o formal del objeto del compromiso. Weiner (1982) nos dice que el compromiso normativo (CN) es cuando la totalidad de la presión de lealtad internalizada en el individuo, actúa de tal forma que entrelaza los intereses del individuo y las metas organizacionales. Para Marsh & Mannari (1977) el compromiso normativo (CN) es cuando un empleado comprometido, considera moralmente correcto permanecer en la organización, sin importar cuánto mejoró su estatus o cuánta satisfacción le haya dado la empresa a lo largo de los años.

El modelo de Allen y Meyer será descrito conforme los siguientes aspectos: los antecedentes del modelo, las consecuencias y, por último, la encuesta utilizada para su construcción.

a. Los antecedentes del compromiso

Por antecedentes entendemos todas las acciones desarrolladas por la organización por medio de prácticas o políticas y características del individuo que pueden influenciar en el aumento o la disminución del compromiso.

Meyer y Allen (1997) identificaron como antecedentes del compromiso organizacional: a) las experiencias del empleado con el resultado del trabajo, con los relaciones de trabajo, con

su participación en la organización, con los beneficios recibidos y la justicia; b) la descripción de la función relacionada a cuestiones de ambigüedad, conflictos y sobre carga de trabajo; y c) los contratos psicológicos compuestos por relaciones de cambios económicos y sociales.

La reciente investigación desarrollada por Meyer *et al*, (2002) demuestra que los antecedentes que tienen correlación con los componentes de compromiso organizacional son:

- Variables demográficas: en general tienen una correlación muy baja en relación a los componentes, la excepción se encuentra en la edad y en el nivel jerárquico de la organización que posee una correlación positiva.
- Experiencias en el trabajo: una correlación fuerte con el componente afectivo.
- Alternativas y variables de inversión: presentan relaciones con el componente afectivo y normativo, a pesar de contrariar algunos estudios que encontraron también resultados con el componente instrumental.

Los autores Meyer, Irving y Allen (1998) identificaron una fuerte relación de las experiencias agradables en el trabajo con el compromiso afectivo y normativo. Las variables que describen las experiencias en el trabajo están divididas en tres grupos: a) confort y seguridad; b) competencia y crecimiento; y, c) estatus e independencia.

b. Las consecuencias del compromiso

Las consecuencias son los resultados esperados de individuos comprometidos reflejados en actitudes, comportamientos o acciones que tienen una relación directa o indirecta en la *performance* organizacional.

Las consecuencias citadas por Meyer y Allen (1997) están asociadas: a) a la preservación del empleo, reflejada por reducción de turnover o intenciones de turnover (rotación del personal); b) al comportamiento productivo, por medio de asiduidad, desempeño y

ciudadanía; c) al bienestar del empleado, manifestada por la salud física y psicológica, y; d) por el progreso en la carrera.

En un estudio hecho por Meyer, *et al* (2002), para validar el constructo presentado por Meyer y Allen (1997), fueron encontrados los siguientes resultados en lo que se refiere a las consecuencias del compromiso organizacional:

- Turnover e intención turnover: una correlación negativa con los tres componentes (afectivo, instrumental y normativo).
- Absentismo: tiene correlación negativa con el componente afectivo.
- *Performance* en el trabajo: tiene una correlación positiva con el componente afectivo y normativo y una correlación negativa con el componente instrumental.
- Comportamiento del empleado frente a sus obligaciones y derechos: tiene una correlación positiva con el componente afectivo y normativo y una correlación próxima a cero en el componente instrumental.
- Estrés y conflictos en la relación familia/trabajo: El componente afectivo tiene una correlación negativa con los dos, en contrapartida el componente instrumental tiene correlación positiva con ellos. Con el componente normativo la correlación fue próxima de cero.

Los resultados presentados en las investigaciones demuestran que algunas acciones pueden ser desarrolladas por las organizaciones para promover el compromiso que también está asociado a la *performance* (Mellor, Mathieu, Barnes-Farrell y Rogelberg (2001); Iverson, McLleod y Erwin, 1996).

c. La encuesta del modelo de Allen y Meyer

El modelo fue probado por la primer vez en 1990 con 24 cuestiones y después mejorado en 1993, cuando fue reducido a 18 cuestiones. (en anexo).

Meyer, Irving y Allen (1998) utilizaron el modelo para validar los antecedentes y las consecuencias del compromiso organizacional. Clugston (2000) consideró el modelo para hacer la asociación entre el compromiso organizacional, la satisfacción en el trabajo y las intenciones de turnover.

La adecuación de la encuesta para otras realidades, en especial, otros países fue recomendada por Meyer y Allen, 1,997 y Sa y Diniz, 1999.

Método III

3.1 Tipo de investigación

Desde el punto de vista metodológico la investigación es de tipo descriptiva. Hernández Fernández & Baptista, (2010) afirma que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

El tipo de investigación es de tipo No Experimental porque de acuerdo a Kerlinger, (2004), se afirma que “la investigación no experimental es una indagación empírica y sistemática en la cual el científico no tiene un control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables. Las inferencias acerca de la relaciones entre variables se hacen, sin una intervención directa a partir de la variación concomitante de la variables dependientes e independientes”.

Por el tipo de obtención de datos, la investigación es transversal dado que la obtención de los datos se obtendrán en un solo momento, a diferencia de la investigación longitudinal que es sometido a varias evaluaciones a través del tiempo.

Siendo una investigación en la que no se van a manipular las variables, pues se observa únicamente el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para después ser analizado, indica ser un estudio *ex post facto* (Hernández, *et al* 2010, Kerlinger, 2004). Además es un estudio Correlacional comparativo cuyo propósito es saber cómo se comporta una variable conociendo el comportamiento de una o tras variables relacionadas (Álvarez, 1995, Hernández, *et al* 2010).

Por último es Confirmatorio, ya que se quiere conocer a fondo un fenómeno que posee aproximaciones basadas en un marco teórico y su finalidad es reafirmar o rechazar una

hipótesis o aproximación teórica para llegar a conclusiones generales con respecto a dicho fenómeno (Pick & López, 1994)

3.2 Ámbito temporal y Espacial

La investigación se realizó en una empresa de seguridad privada de la ciudad de Lima Metropolitana, durante los primeros meses del año 2017.

3.3 Variables

3.3.1 Variables de estudio

- ✓ Satisfacción Laboral
- ✓ Compromiso Laboral

3.3.2 Variables de control

- ✓ Grupos etareos: 20 – 29; 30 – 39; 40 – 49; 50 – 60 años.
- ✓ nivel de estudios: secundaria, superior incompleta, superior completa, técnica incompleta, técnica completa.
- ✓ Niveles: deficiente, bajo, promedio, alto, excelente

3.3.3 Definición Conceptual de las variables

a. Satisfacción Laboral

La satisfacción en el trabajo se define como la reacción del individuo en la organización en cuanto su comportamiento encuentra unas respuestas apropiadas en la situación (Fischer, 1992 citado en Avilés, García y González, 2002)

b. Compromiso Organizacional

Grado en el que un sujeto se introyecta y se envuelve con una organización (Bline et.al. 1991, citado en Belausteguigoitia, 2000).

3.3.4 Definición Operacional de las variables

Para los objetivos de la Satisfacción Laboral, se utilizará un instrumento que mide los Factores de Motivación e Higiene de Herzberg diseñado por Avilés, García & González (2002), el cual consiste en una escala tipo Likert que consta de 53 afirmaciones que tienen como opción de respuesta desde “Totalmente de Acuerdo” hasta “Totalmente en Desacuerdo”. En dicho instrumento sólo se consideran tres dimensiones de Motivación y cinco dimensiones de Higiene, de las trece dimensiones que conforman de la escala original de Herzberg. Se determinará a partir de los Puntajes y niveles obtenidos del inventario de la Escala de Satisfacción Laboral.

En cuanto al Compromiso Organizacional, se trabajará con un instrumento construido por Meyer & Allen (1991), que tiene por objetivo medir los tres tipos de compromiso: afectivo, de continuación y normativo, es una escala tipo Likert conformada por 18 reactivos, cada uno con cinco posibles respuesta que iban desde “Totalmente de Acuerdo” hasta “Totalmente en desacuerdo”. Se determinará a partir de los Puntajes y niveles obtenidos del inventario de la Escala de compromiso organizacional

3.3.5 Operacionalización de las Variables de investigación

Tabla 1

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Variable	Tipo de Variable	Escala de Medición	Criterio de Medición	Indicadores	Instrumento de Medición
Satisfacción Laboral	Cuantitativa	Ordinal Nominal	Según datos de la Escala	Factores de Motivación:	Escala de satisfacción laboral
				Reconocimiento Trabajo en sí mismo Desarrollo	
				Factores de Higiene:	
				Reglas Y Políticas De La Organización Supervisión Interacción Condiciones Físicas del Lugar Salario	

Tabla 2

Operacionalización de la variable compromiso organizacional

Variable	Tipo de Variable	Escala de Medición	Criterio de Medición	Indicadores	Instrumento De Medición
Compromiso organizacional	Cuantitativa	Ordinal Nominal	Según datos de la Escala	Compromiso Afectivo Compromiso de Continuidad Compromiso Normativo	Escala de Compromiso organizacional

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

La población estuvo conformada por 180 empleados que pertenecen a una empresa de seguridad privada, con una edad no menor de 20 años ni mayor de 60 años de edad, de sexo indistinto y que tuvieran una antigüedad mínima de seis meses laborando en dicha empresa. Finalmente, El tamaño de la población teniendo en cuenta la edad y antigüedad como criterio de inclusión quedó conformado a 147 empleados.

3.4.2. Muestra.

Se decidió tomar como muestra a toda la población (147 empleados) como condición de la gerencia para que se realice la investigación.

3.4.3 Tipo De Muestreo.

El tipo de muestreo que se llevó a cabo es censal, que es un método en el cual cada uno de los miembros de la población o del universo participan de la investigación (Kerlinger, 2004).

3.4.4 Características de la muestra

En la tabla 3 y la figura 1 se describe y representa la distribución de la muestra en 4 grupos etareos de 10 años cada uno, reportándose que 42.9% pertenecen al grupo de 20 – 29 años; el 24.5% de la muestra pertenecen al grupo de 30 – 39 años; el 24.5% de la muestra pertenecen al grupo de 40 – 49 años y el 8.2% de la muestra pertenecen al grupo de 50 – 60 años de edad.

Tabla 3

Distribución por grupos etareos

Grupos etareos	Frecuencia	Porcentaje
20 - 29 Años	63	42,9
30 - 39 Años	36	24,5
40 - 49 Años	36	24,5
50 - 60 Años	12	8,2
Total	147	100,0

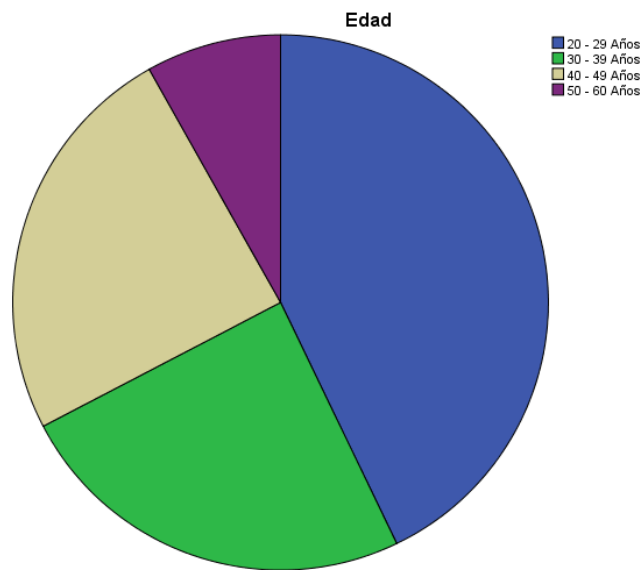


Figura 1: Representación por grupos etareos

En la tabla 4 y la figura 2 se describe y representa la distribución de la muestra por nivel de estudios, reportándose que el 53.7% de la muestra tienen estudios de secundaria; el 8.2% de la muestra tienen estudios superiores incompletos; el 26.5% de la muestra tienen estudios superiores completos; el 7.5% de la muestra tienen estudios técnicos incompletos y el 4.1% de la muestra tienen estudios técnicos completos.

Tabla 4

Distribución por nivel de estudios

Nivel de estudios	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	79	53,7
Estudios Superiores Incompletos	12	8,2
Estudios Superiores Completos	39	26,5
Estudios Técnicos Incompletos	11	7,5
Estudios Técnicos Completos	6	4,1
Total	147	100,0

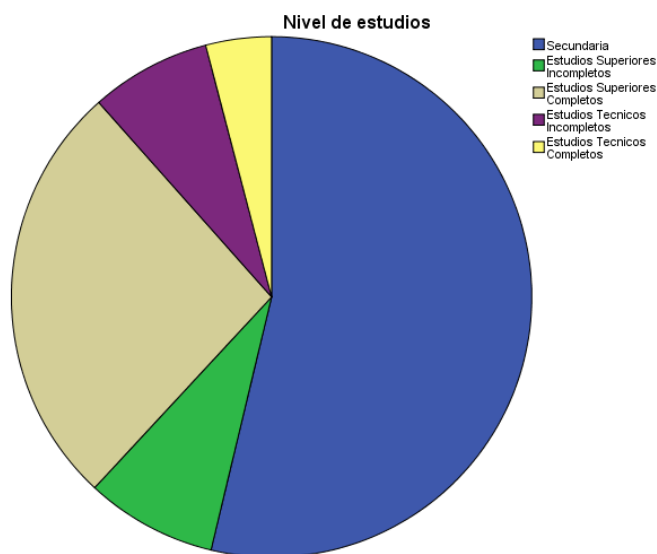


Figura 2: Representación por nivel de estudios

3.5 Técnica e Instrumentos de obtención de los datos

3.5.1 Técnica

Por el tipo de investigación se utilizó la técnica denominada encuesta

3.5.2 Instrumentos de obtención de los datos

I. Satisfacción Laboral.

Autor: Avilés, García & González

Año: 2002

Nº de ítems: 53

Factores: 02 (Motivación y de Higiene)

Dimensiones : 08

Descripción de los factores con sus dimensiones e ítems respectivos:

A. Factores De Motivación,

1. Desarrollo

- (+) 1. La empresa me da la oportunidad de subir de puesto.
- (+) 31. Mi trabajo me da la oportunidad de mejorar mis propias perspectivas.
- (-) 32. Mi trabajo es rutinario.
- (-) 45. Mi trabajo limita la oportunidad de mejorar mis propias perspectivas.
- (+) 53. Mi trabajo me ayuda a cumplir mis objetivos.
- (+) 61. Todos tenemos la misma oportunidad de ascender en la empresa.
- (-) 71. La empresa limita mi posibilidad de subir de puesto.

2. Reconocimiento

- (+) 2. Mi trabajo es reconocido por mi jefe inmediato.
- (-) 14. Mi trabajo pasa desapercibido para mi jefe inmediato.
- (+) 20. Mi trabajo es valorado por mi jefe inmediato.

- (+) 33. La empresa reconoce mi trabajo.
- (-) 46. Para la empresa mi trabajo pasa desapercibido.
- (+) 57. La empresa toma en cuenta mis ideas.
- (-) 62. Mis ideas son irrelevantes para la empresa.
- (+) 64. Soy importante para la empresa.

3. Trabajo en sí mismo

- (+) 4. Mi trabajo es entretenido.
- (-) 15. Mi trabajo es aburrido.
- (+) 35. Me gusta mi trabajo.
- (+) 65. Mi trabajo es importante

B. Factores De Higiene,

4. Interacción

- (+) 7. Mi jefe inmediato me trata bien.
- (-) 22. Mi jefe inmediato me trata con desprecio.
- (+) 23. Me gusta convivir con mis compañeros de trabajo.
- (+) 36. En mi trabajo hay un ambiente de armonía.
- (-) 47. El ambiente de trabajo es pesado.
- (-) 58. Mi relación con los compañeros de trabajo es grosera.
- (+) 66. Mi relación con los compañeros de trabajo es respetuosa.

5. Supervisión

- (+) 9. Mi jefe inmediato es accesible.
- (+) 26. Mi jefe inmediato es justo.
- (-) 38. Mi jefe inmediato es injusto.

(-) 42. Mi jefe inmediato es prepotente.

(+) 48. Mi jefe inmediato es agradable.

(-) 55. A mi jefe inmediato le falta disponibilidad para apoyarme en mi trabajo.

(+) 68. Mi jefe inmediato está dispuesto a apoyarme en mi trabajo.

6. Condiciones física del lugar de trabajo

(-) 8. Las instalaciones del lugar de trabajo son incómodas

(+) 10. Considero que las máquinas y herramientas necesarias para mi trabajo están en condiciones adecuadas

(-) 16. Las máquinas y herramientas necesarias para mi trabajo están en pésimas condiciones.

(+) 27. Las materias primas que me proporcionan en la empresa para la elaboración de los productos que hago son de calidad.

(-) 40. Las materias primas que uso para la elaboración de los productos son de baja calidad.

(+) 50. La iluminación de mi lugar de trabajo es adecuada.

7. Reglas y políticas de la empresa

(+) 12. En la empresa se me avisa oportunamente que tengo que quedarme tiempo extra.

(+) 17. Mi horario de trabajo es agradable.

(-) 25. Me parece que la organización de la empresa es inadecuada.

(-) 28. Me molesta mi horario de trabajo.

(+) 41. Los procedimientos que uso para elaborar los productos son adecuados.

(-) 51. Los procedimientos para elaborar los productos son inadecuados.

(+) 59. La empresa está organizada adecuadamente.

(+) 69. Las sanciones que aplica la empresa son justas.

8. Salario

- (+) 6. Mi trabajo es compensado con un sueldo adecuado.
- (-) 19. El sueldo que recibo por mi trabajo es injusto.
- (-) 30. Mi salario es desmoralizante.
- (+) 43. Mi sueldo me da la oportunidad de mejorar económicamente.
- (+) 52. Las prestaciones que recibo son adecuadas.
- (-) 56. Las prestaciones que recibo son inapropiadas.

Confiabilidad de la escala de Satisfacción Laboral

El valor de la confiabilidad general del instrumento considera un Alpha de Cronbach (Nadelsticher, 1983) de 0,984

Establecimiento de niveles por quintiles para las dimensiones, factores y escala general

A. Por dimensiones:

1. Desarrollo: Puntaje máximo = 35; puntaje mínimo = 7

$$7 \times 5 = 35 - 7 = 28 : 5 = 5.6 \text{ puntos por rango}$$

7 – 12.6	Deficiente
13 – 18.2	Bajo
19 – 23.8	Promedio o moderado
24 – 29.4	Alto
30 -35	Excelente

2. Reconocimiento: puntaje máximo = 40; puntaje mínimo = 8

$$8 \times 5 = 40 - 8 = 32 : 5 = 6.4 \text{ puntos por rango}$$

8 – 14.4	Deficiente
15 – 20.8	Bajo

21 – 27.2 Promedio o moderado

28 – 33.6 Alto

34 – 40 Excelente

3. Trabajo en si mismo: puntaje máximo = 20; puntaje mínimo = 4

$4 \times 5 = 20 - 4 = 16: 5 = 3.2$ puntos por rango

4 – 7.2 Deficiente

8 – 10.4 Bajo

11 – 13.6 Promedio o moderado

14 – 16.8 Alto

17 – 20 Excelente

4. Interacción: Puntaje máximo = 35; puntaje mínimo = 7

$7 \times 5 = 35 - 7 = 28:5 = 5.6$ puntos por rango

7 – 12.6 Deficiente

13 – 18.2 Bajo

19 – 23.8 Promedio o moderado

24 – 29.4 Alto

30 -35 Excelente

5. Supervisión: Puntaje máximo = 35; puntaje mínimo = 7

$7 \times 5 = 35 - 7 = 28:5 = 5.6$ puntos por rango

7 – 12.6 Deficiente

13 – 18.2 Bajo

19 – 23.8 Promedio o moderado

24 – 29.4 Alto

30 -35 Excelente

6. Reglas y políticas de la empresa: puntaje máximo = 40; puntaje mínimo = 8

$8 \times 5 = 40 - 8 = 32: 5 = 6.4$ puntos por rango

8 – 14.4 Deficiente

15 – 20.8 Bajo

21 – 27.2 Promedio o moderado

28 – 33.6 Alto

34 – 40 Excelente

7. Condiciones físicas del ambiente de trabajo: puntaje máximo = 30; puntaje mínimo = 6

$6 \times 5 = 30 - 6 = 24: 5 = 4.8$ puntos por rango

6 – 10.4 Deficiente

11 – 15.2 Bajo

16 – 20 Promedio o moderado

21 – 24.8 Alto

25 – 20 Excelente

8. Salario: puntaje máximo = 30; puntaje mínimo = 6

$6 \times 5 = 30 - 6 = 24: 5 = 4.8$ puntos por rango

6 – 10.4 Deficiente

11 – 15.2 Bajo

16 – 20 Promedio o moderado

21 – 24.8 Alto

25 – 20 Excelente

B. Por factores:

1. Motivación: puntaje máximo = 95; puntaje mínimo = 19

$$19 \times 5 = 95 - 19 = 76: 5 = 15.2 \text{ puntos por rango}$$

19 – 34.2	Deficiente
35 – 49.4	Bajo
50 – 64.6	Promedio o moderado
65 – 79.8	Alto
80 – 95	Excelente

2. Higiene: puntaje máximo = 170; puntaje mínimo = 34

$$34 \times 5 = 170 - 34 = 136: 5 = 27.2 \text{ puntos por rango}$$

34 – 61.2	Deficiente
62 – 88.4	Bajo
89 – 115.6	Promedio o moderado
116 – 142.8	Alto
143 – 170	Excelente

C. Escala de Satisfacción laboral: puntaje máximo = 265; puntaje mínimo = 53

$$53 \times 5 = 265 - 53 = 212: 5 = 42.4 \text{ puntos por rango}$$

53 – 95.4	Deficiente
96 – 137.8	Bajo
138 – 180.2	Promedio o moderado
181 – 222.6	Alto
223 – 265	Excelente

II. Compromiso Organizacional.

Autor: Meyer & Allen

Año: 1991

Nº de ítems: 18

Dimensiones: 03 (Afectivo, continuidad y normativo)

Descripción de las dimensiones con sus ítems respectivos:

1. Compromiso afectivo,

- (-) 3. No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.
- (-) 11. No me siento integrado plenamente en mi organización.
- (+) 13. Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.
- (+) 24. Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.
- (-) 63. No me siento ligado emocionalmente a mi organización.
- (+) 67. Esta organización significa personalmente mucho para mí.

2. Compromiso de continuación,

- (+) 5. Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.
- (+) 21. Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.
- (+) 37. Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.
- (+) 54. Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.

- (+) 60. Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.
- (+) 70. Hoy, permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.

3. Compromiso normativo,

- (+) 18. Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.
- (+) 29. Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.
- (-) 34. No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.
- (+) 39. Estoy en deuda con la organización.
- (+) 44. Esta organización merece mi lealtad.
- (+) 49. No abandonaría mi organización en estos momentos porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.

Confiabilidad de la escala de Compromiso Organizacional

En cuanto a la confiabilidad del instrumento se reporta por áreas con un Alpha de Cronbach (Nadelsticher, 1983) de 0.81 para el compromiso afectivo, de 0.47 a 0.48 para el compromiso de continuidad y 0.82 para el compromiso normativo.

Establecimiento de niveles por quintiles para las dimensiones y escala general

A. Por dimensiones: puntaje máximo = 30; puntaje mínimo = 6

$$6 \times 5 = 30 - 6 = 24: 5 = 4.8 \text{ puntos por rango}$$

6 – 10.4	Deficiente
11 – 15.2	Bajo
16 – 20	Promedio o moderado
21 – 24.8	Alto
25 – 30	Excelente

B. Escala de compromiso organizacional; puntaje máximo = 90; puntaje mínimo = 18

$18 \times 5 = 90 - 18 = 72: 5 = 14.4$ puntos por rango

18 – 32.4	Deficiente
33 – 46.8	Bajo
47 – 61.2	Promedio o moderado
63 – 75.6	Alto
76 – 90	Excelente

3.6 Procedimiento

Para la siguiente investigación se tuvo en cuenta el siguiente procedimiento:

- a) Se gestionó la participación de los sujetos después de aprobado el permiso respectivo por la gerencia de la empresa de Seguridad Privada.
- b) La empresa de seguridad proporcionó un cronograma de visitas a cada unidad donde se evaluaron a los participantes.
- c) Se tomó a todos los trabajadores de la empresa por disposición de la gerencia.
- d) Se aplicaron los dos instrumentos de medición a la vez, tanto la escala de Compromiso Organizacional como La escala de Satisfacción Laboral.
- e) Los instrumentos utilizados fueron calificados manualmente por la investigadora.
- f) Al obtener los resultados de la escala de Compromiso Organizacional y La escala de Satisfacción Laboral se procedió con la codificación y digitación de los datos en una base de datos en Excel.
- g) Los resultados fueron procesados por el SPSS versión 22.0 versión en español.
- h) Se elaboró el informe de investigación.

3.7 Técnica de análisis de los datos

Para el análisis de los datos se empleó las técnicas estadísticas a través del paquete estadístico SPSS versión 22.0 versión en español. Se utilizó estas técnicas estadísticas en dos etapas:

1ra. Estadística descriptiva: Con la cual se obtuvo los datos de frecuencia y porcentajes. Medidas de tendencia central (media aritmética) y medida de dispersión (desviación estándar).

2da. Estadística inferencial: El Alpha de Cronbach para establecer la confiabilidad de las escalas. La prueba paramétrica de la correlación de Pearson se utilizó para establecer la validez de constructo y la relación entre las variables. La finalidad de la correlación de Pearson es comprobar si los resultados de una variable están relacionados con los resultados de la otra variable (Greene y D'Oliveira 2006), teniendo en cuenta los siguientes criterios de aceptación o rechazo de la Ho de acuerdo con Ávila (1998).

$r = 0.00$	no hay correlación estadística	se acepta la Ho.
$0 < r < 0.20$	Existe correlación no significativa	se rechaza la Ho.
$0.21 < r < 0.40$	Existe correlación baja	se rechaza la Ho.
$0.41 < r < 0.60$	Existe correlación moderada	se rechaza la Ho.
$0.61 < r < 0.80$	Existe correlación significativa	se rechaza la Ho.
$0.81 < r < 1.00$	Existe correlación muy significativa	se rechaza la Ho.

Para el establecimiento de comparaciones de promedios de las variables estudiadas en función de los grupos etáreos (edades), grado de estudios y niveles diagnósticos se utilizó la técnica de Análisis de Varianza: ANOVA.

Resultados IV

4.1 Análisis exploratorio de las variables Satisfacción Laboral y Compromiso

Organizacional.

En la Tabla 5, se puede observar los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S), mostrando una distribución normal pues el coeficiente obtenido (K-S) no es significativo ($p > 0.05$) para las variables, por tanto, es pertinente emplear pruebas paramétricas para los análisis de datos.

Tabla 5

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para las variables de estudio

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		Satisfacción	Compromiso
		laboral	organizacional
N		147	147
Parámetros normales	Media	162,02	54,41
	Desviación estándar	43,025	15,322
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,046	0,072
	Positivo	0,041	0,061
	Negativo	-0,046	-0,072
Estadístico de prueba		0,046	0,072
Sig. asintótica (bilateral)		0,200	0,060

4.2. Reajuste psicométrico de las Variables

4.2.1 Escala de satisfacción laboral

A. Confiabilidad

En la tabla 6 y 7 se halló que las estimaciones Alpha encontradas tanto para la escala general como para cada una de las dimensiones, factores y los ítems que conforman la escala, sobrepasan el valor Alpha de 0.70 que se considera el valor mínimo exigido estadísticamente para los instrumentos de obtención de datos. Por lo tanto, la escala de satisfacción laboral es muy confiable en la obtención de los datos porque su valor Alpha es de 0.994

Tabla 6

Prueba de Confiabilidad de la escala de Satisfacción Laboral.

Escala	Media	Desviación estándar	Alfa	N°
Escala de Satisfacción laboral	168.76	44.748	0,994	53
dimensión desarrollo	24,47	5,738	0,964	7
dimensión reconocimiento	27,06	6,790	0,983	8
dimensión trabajo en si mismo	14,43	2,838	0,973	4
dimensión interacción	15,37	5,495	0,968	7
dimensión supervisión	22,12	5,652	0,978	7
dimensión condición de trabajo	15,96	5,148	0,984	6
dimensión reglas y políticas	24,88	6,728	0,982	8
dimensión salario	17,73	5,374	0,987	6
Factor Motivación	88.25	2.937	0.972	19
Factor Higiene	149.46	8.905	0.937	34

Tabla 7

Significancia de los ítems de la escala de Satisfacción Laboral

	Media de la escala eliminando el elemento	Varianza de la escala eliminando el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa si se elimina el elemento
La empresa me da la oportunidad de subir de puesto.	162,33	1872,742	,911	,994
Mi trabajo me da la oportunidad de mejorar mis propias perspectivas.	162,61	1872,006	,896	,994
Mi trabajo es rutinario.	163,06	1843,318	,953	,994
Mi trabajo limita la oportunidad de mejorar mis propias perspectivas.	163,20	1845,342	,960	,994
Mi trabajo me ayuda a cumplir mis objetivos.	162,35	1883,475	,906	,994
Todos tenemos la misma oportunidad de ascender en la empresa.	162,31	1848,008	,923	,994
La empresa limita mi posibilidad de subir de puesto.	163,39	1895,253	,350	,994
Mi trabajo es reconocido por mi jefe inmediato.	161,84	1877,603	,836	,994
Mi trabajo pasa desapercibido para mi jefe inmediato.	163,76	1848,830	,954	,994
Mi trabajo es valorado por mi jefe inmediato.	162,24	1857,625	,911	,994
La empresa reconoce mi trabajo.	162,41	1870,010	,936	,994
Para la empresa mi trabajo pasa desapercibido.	163,69	1853,995	,954	,994
La empresa toma en cuenta mis ideas.	162,98	1860,828	,942	,994
Mis ideas son irrelevantes para la empresa.	163,43	1847,137	,945	,994
Soy importante para la empresa.	162,53	1868,717	,935	,994
Mi trabajo es entretenido.	162,53	1854,045	,934	,994
Mi trabajo es aburrido.	164,16	1854,521	,932	,994
Me gusta mi trabajo.	161,98	1892,760	,851	,994
Mi trabajo es importante	161,88	1897,040	,823	,994
Mi jefe inmediato me trata bien	161,98	1877,226	,817	,994
Mi jefe inmediato me trata con desprecio.	164,27	1866,950	,918	,994
Me gusta convivir con mis compañeros de trabajo.	162,51	1849,101	,939	,994
En mi trabajo hay un ambiente de armonía.	162,61	1867,280	,935	,994
El ambiente de trabajo es pesado.	163,84	1850,959	,933	,994
Mi relación con los compañeros de trabajo es grosera.	164,49	1856,211	,846	,994
Mi relación con los compañeros de trabajo es grosera.	164,39	1853,075	,874	,994
Mi jefe inmediato es accesible	162,55	1863,304	,878	,994
Mi jefe inmediato es justo.	162,49	1857,074	,949	,994
Mi jefe inmediato es injusto.	163,96	1859,574	,930	,994
Mi jefe inmediato es prepotente.	164,10	1837,969	,903	,994
Mi jefe inmediato es agradable.	162,27	1860,854	,925	,994
A mi jefe inmediato le falta disponibilidad para apoyarme en mi trabajo.	163,96	1862,300	,917	,994
Mi jefe inmediato está dispuesto a apoyarme en mi trabajo.	162,27	1921,210	,169	,994
Las instalaciones del lugar de trabajo son incómodas.	163,53	1822,949	,959	,994
Considero que las máquinas y herramientas necesarias para mi trabajo están en condiciones adecuadas	162,59	1848,695	,948	,994
Las máquinas y herramientas necesarias para mi trabajo están en pésimas condiciones.	163,80	1850,629	,953	,994
Las materias primas que me proporcionan en la empresa para la elaboración de los productos que hago son de calidad.	162,59	1865,230	,940	,994
Las materias primas que uso para la elaboración de los productos son de baja calidad.	163,80	1854,013	,954	,994
La iluminación de mi lugar de trabajo es adecuada.	162,76	1845,597	,954	,994
En la empresa se me avisa oportunamente que tengo que quedarme tiempo extra.	163,22	1820,764	,951	,994
Mi horario de trabajo es agradable.	162,41	1854,777	,918	,994
Me parece que la organización de la empresa es inadecuada.	163,98	1869,650	,899	,994
Me molesta mi horario de trabajo.	164,00	1855,534	,946	,994
Los procedimientos que uso para elaborar los productos son adecuados.	162,59	1854,997	,932	,994
Los procedimientos para elaborar los productos inadecuados.	163,76	1858,323	,943	,994
La empresa está organizada adecuadamente.	162,45	1860,085	,923	,994
Las sanciones que aplica la empresa son justas.	162,67	1928,742	,065	,995
Mi trabajo es compensado con un sueldo adecuado.	162,57	1854,438	,942	,994
El sueldo que recibo por mi trabajo es injusto.	163,76	1838,172	,953	,994
Mi salario es desmoralizante.	163,86	1863,863	,901	,994
Mi sueldo me da la oportunidad de mejorar económicamente.	163,12	1843,053	,957	,994
Las prestaciones que recibo son adecuadas.	162,69	1878,707	,877	,994

B. Validez de constructo de la escala de satisfacción laboral

Para el análisis de los resultados se utilizó la validez de constructo utilizando el método de análisis factorial con el objetivo de estimar el grado en que cada ítem contribuye a la validez del instrumento al cual pertenece, verificando que el instrumento mida lo que dice medir. Como se puede observar en la Tabla 8 todos los Coeficientes de Correlación de Pearson (r) son fuertes y muy significativas ($p < 0.01$), además tanto las dimensiones como los factores están en un rango de valor $r = 0.973$ a un valor $r = 0.998$ evidenciando su alto nivel de significancia, dado que los valores de p son < 0.001 . Por tanto los resultados confirman que la escala de satisfacción laboral presenta validez de constructo con un valor de 0.983, dado que existe una fuerte correspondencia entre cada dimensión con el valor del constructo (Escala total de satisfacción laboral).

Tabla 8.

Prueba de validez de constructo de la escala de Satisfacción Laboral.

	dimensión desarrollo	dimensión reconocimiento	dimensión trabajo en si mismo	dimensión interacción	dimensión supervisión	dimensión condición de trabajo	dimensión reglas y políticas	dimensión salario
Correlación de Pearson	0,973**	0,988**	0,976**	0,976**	0,983**	0,988**	0,987**	0,990**
Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	147	147	147	147	147	147	147	147

		Puntaje factor motivacional	Puntaje factor de higiene
Puntaje de Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,995**	0,998**
	Sig. (bilateral)	,000	,000
	N	147	147

4.2.2 Escala de compromiso organizacional

a. Confiabilidad

En la tabla 9 y 10, se describen las estimaciones de confiabilidad realizadas a través del estadístico inferencial Alpha de Cronbach, donde se establece que las estimaciones Alpha encontradas sobrepasan el valor Alpha de 0.70 (valor mínimo aceptado) tanto para la escala general, para cada una de las dimensiones y sus ítems respectivos. Entendiendo que el método de análisis que utiliza el Alpha de Cronbach es de correlacionar el puntaje obtenido en el ítem con el puntaje total de la escala. Por lo tanto, la escala de compromiso organizacional es confiable en la obtención de los datos porque su valor Alpha es de 0.980

Tabla 9

Prueba de Confiabilidad de Compromiso organizacional

Escala	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Compromiso organizacional	54.41	15.322	0.980	18
Dimensiones				
1. dimensión compromiso afectivo	18,33	5,767	0,986	6
2. dimensión compromiso de continuidad	19,53	5,181	0,956	6
3. dimensión compromiso normativo	16,55	4,610	0,955	6

Tabla 10

Significancia de los ítems de Compromiso Organizacional

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa si se elimina el elemento
No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	54,71	229,384	,952	,982
No me siento integrado plenamente en mi organización.	55,43	231,521	,928	,982
Estar infeliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.	54,45	227,866	,966	,982
Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.	54,22	232,600	,942	,982
No me siento ligado emocionalmente a mi organización.	54,84	242,822	,917	,983
Esta organización significa personalmente mucho para mí	53,69	242,296	,920	,983
Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otra	54,37	233,439	,855	,983
Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.	54,31	235,145	,947	,982
Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.	55,06	231,496	,956	,982
Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.	54,27	230,566	,960	,982
Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.	54,16	229,768	,959	,982
Hoy, permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	53,98	267,924	-,150	,991
Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.	54,18	229,165	,948	,982
Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.	54,41	234,764	,944	,982
No siento obligación alguna de permanecer en mi	54,84	235,507	,933	,982
Estoy en deuda con la organización.	54,94	235,072	,946	,982
Esta organización merece mi lealtad.	53,47	246,237	,843	,983
No abandonaré mi organización en estos momentos porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.	54,08	234,760	,963	,982

B. Validez de constructo de la escala de compromiso organizacional

Para el análisis de los resultados y hallar la validez de constructo se utilizó el método de análisis factorial que tiene por objetivo estimar el grado en que cada ítem contribuye a la validez del instrumento al cual pertenece, verificando que el instrumento mida lo que dice medir. Como se puede observar en la Tabla 11 todos los Coeficientes de Correlación de Pearson (r) son fuertes y muy significativas ($p < 0.01$), dentro de un rango de valor $r = 0.978$ a un valor $r = 0.995$ mostrando un alto nivel de significancia, dado que los valores de p son < 0.001 . Por tanto estos valores reportados en la tabla 11 confirman que la escala de compromiso organizacional presenta validez de constructo con valor de 0.984, dado que existe una fuerte correspondencia entre cada dimensión con el valor del constructo (Escala total de compromiso organizacional).

Tabla 11

Prueba de Validez de Constructo de Compromiso organizacional.

		dimensión compromiso afectivo	dimensión compromiso de continuidad	dimensión compromiso normativo
PUNTAJE	Correlación de Pearson	0,995**	0,980**	0,978**
COMPROMISO	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
ORGANIZACIONAL	N	147	147	147

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

4.3 Descripción de los niveles de las variables de estudio

4.3.1 Niveles de Satisfacción laboral

A. Niveles de las Dimensiones de satisfacción laboral

En la tabla 12 y la figura 3 se describen y representan la distribución de la muestra por niveles en la dimensión desarrollo de la escala general de satisfacción laboral. Se pueden reportar que el 2% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es deficiente en la dimensión desarrollo. Que el 20.4% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es bajo en la dimensión desarrollo. El 10.2% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es moderado en la dimensión desarrollo. El 42.9% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es alto en la dimensión desarrollo. El 24.5% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es excelente en la dimensión desarrollo. Resumiendo el 22.4% presentan insatisfacción en la dimensión desarrollo.

Tabla 12

Distribución por Niveles en la dimensión desarrollo

Niveles de desarrollo	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	2,0
Bajo	30	20,4
Moderado	15	10,2
Alto	63	42,9
Excelente	36	24,5
Total	147	100,0

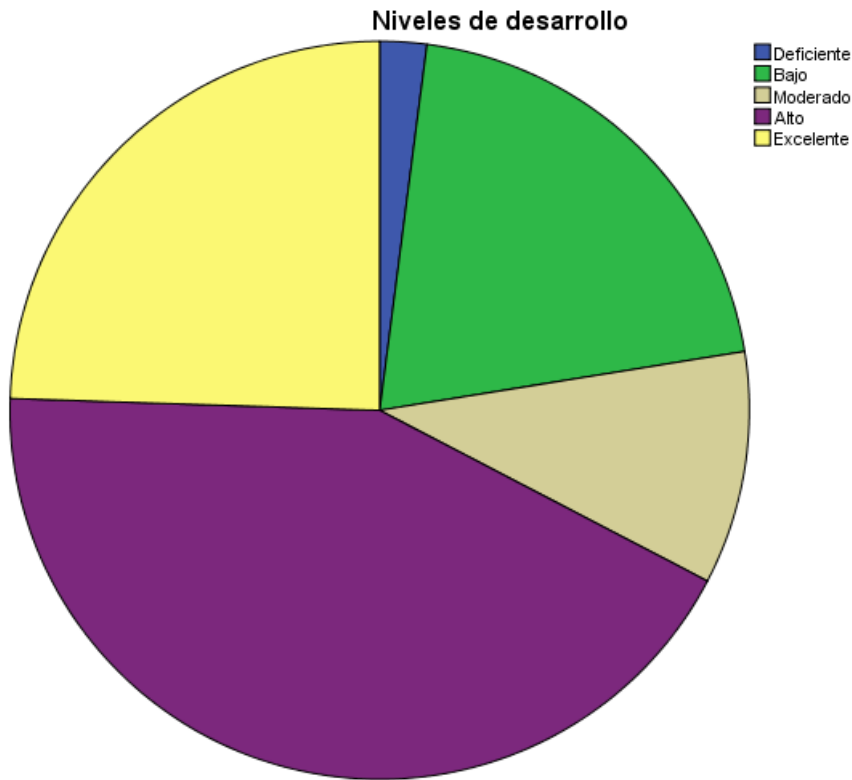


Figura 3: Representación por Niveles en la dimensión desarrollo

En la tabla 13 y la figura 4 se describen y representan la distribución de la muestra por niveles en la dimensión reconocimiento de la escala general de satisfacción laboral. Se pueden reportar que el 4.1% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es deficiente en la dimensión reconocimiento. Que el 14.3% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es bajo en la dimensión reconocimiento. El 30.6% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es moderado en la dimensión reconocimiento. El 32.7% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es alto en la dimensión reconocimiento. El 18.4% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es excelente en la dimensión reconocimiento. Resumiendo el 18.4% presentan insatisfacción en la dimensión reconocimiento.

Tabla 13

Distribución por Niveles en la dimensión reconocimiento

Niveles de reconocimiento	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	4,1
Bajo	21	14,3
Moderado	45	30,6
Alto	48	32,7
Excelente	27	18,4
Total	147	100,0



Figura 4: Representación por Niveles en la dimensión reconocimiento

En la tabla 14 y la figura 5 se describen y representan la distribución de la muestra por niveles en la dimensión trabajo en sí mismo de la escala general de satisfacción laboral. Se puede reportar que en esta dimensión, el 6.1% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es baja, el 28.6% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es moderado, el 36.7% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es alto y el 28.6% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es excelente en la dimensión trabajo en sí mismo. Resumiendo el 6.1% presentan insatisfacción en la dimensión trabajo en sí mismo.

Tabla 14

Distribución por Niveles en la dimensión trabajo en sí mismo

Niveles de trabajo en si mismo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	6,1
Moderado	42	28,6
Alto	54	36,7
Excelente	42	28,6
Total	147	100,0



Figura 5: Representación por Niveles en la dimensión trabajo en sí mismo

En la tabla 15 y la figura 6 se describen y representan la distribución de la muestra por niveles en la dimensión interacción de la escala general de satisfacción laboral. Se puede reportar que en esta dimensión, el 8.2% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es deficiente; el 42.9% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es bajo, el 24.5% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es moderado, el 14.2% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es alto y el 10.2% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es excelente en la dimensión interacción. Resumiendo el 51.1% presentan insatisfacción en la dimensión interacción.

Tabla 15

Distribución por Niveles en la dimensión interacción

Nivele interacción	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	12	8,2
Bajo	63	42,9
Moderado	36	24,5
Alto	21	14,2
Excelente	15	10,2
Total	147	100,0

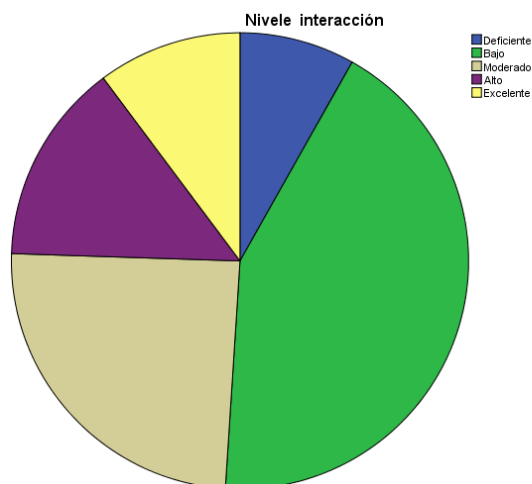


Figura 6: Representación por Niveles en la dimensión interacción

En la tabla 16 y la figura 7 se describen y representan la distribución de la muestra por niveles en la dimensión supervisión de la escala general de satisfacción laboral. Se puede reportar que en esta dimensión, el 4.1% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es deficiente ; el 21.8% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es baja, el 40.1% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es moderado, el 23.8% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es alto y el 10.2 % de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es excelente. Resumiendo el 25.9% presentan insatisfacción en la dimensión supervisión.

Tabla 16

Distribución por Niveles en la dimensión supervisión

Niveles supervisión	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	4,1
Bajo	32	21,8
Moderado	59	40,1
Alto	35	23,8
Excelente	15	10,2
Total	147	100,0

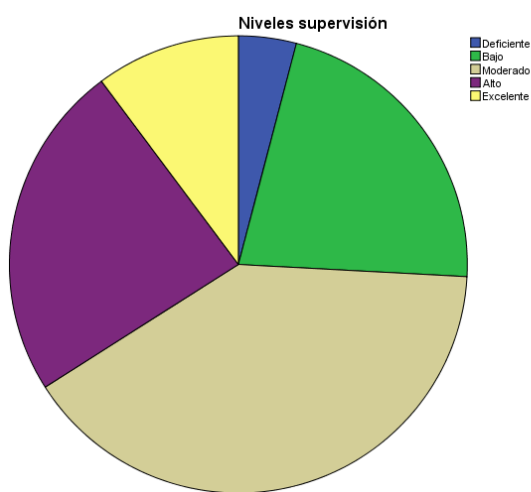


Figura 7: Representación por Niveles en la dimensión supervisión

En la tabla 17 y la figura 8 se describen y representan la distribución de la muestra por niveles en la dimensión condiciones físicas del lugar del trabajo de la escala general de satisfacción laboral. Se puede reportar que en esta dimensión el 14.3% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es deficiente, el 24.5% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es baja, el 14.3% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es moderado, el 27.9% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es alto y el 19% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es excelente. Resumiendo el 38.8% presentan insatisfacción en la dimensión condiciones físicas del lugar del trabajo.

Tabla 17

Distribución por Niveles en la dimensión condiciones físicas del lugar del trabajo

Niveles condiciones físicas del lugar de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	21	14,3
Bajo	36	24,5
Moderado	21	14,3
Alto	41	27,9
Excelente	28	19,0
Total	147	100,0



Figura 8: Representación por Niveles dimensión condiciones físicas del lugar del trabajo

En la tabla 18 y la figura 9 se describen y representan la distribución de la muestra por niveles en la dimensión reglas y políticas de la empresa de la escala general de satisfacción laboral. Se puede reportar que en esta dimensión el 12.3% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es deficiente, el 14.3% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es baja, el 36.7% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es moderado, además el 22.4% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es alto y el 14.3% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es excelente. Resumiendo el 26.6% presentan insatisfacción en la dimensión reglas y políticas de la empresa.

Tabla 18

Distribución por Niveles en la dimensión reglas y políticas de la empresa

Niveles reglas y políticas	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	18	12,3
Bajo	21	14,3
Moderado	54	36,7
Alto	33	22,4
Excelente	21	14,3
Total	147	100,0

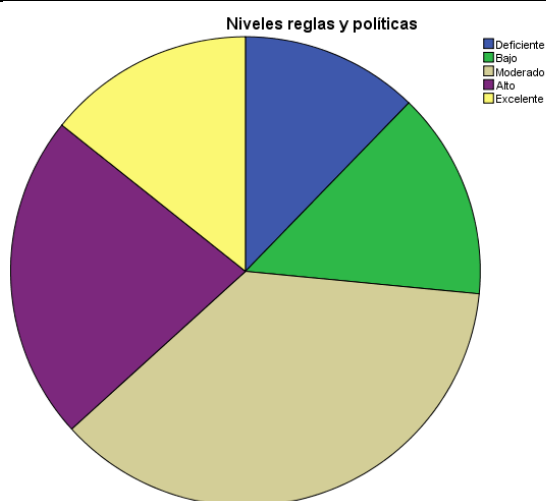


Figura 9: Representación por Niveles en la dimensión reglas y políticas de la empresa

En la tabla 19 y la figura 10 se describen y representan la distribución de la muestra por niveles en la dimensión salario de la escala general de satisfacción laboral. Se puede reportar que en esta dimensión el 10.2% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es deficiente ; el 24.5% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es bajo, el 26.5% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es moderado, el 28.6% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es alto y el 10.2% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es excelente. Resumiendo el 34.7% presentan insatisfacción en la dimensión salario.

Tabla 19

Distribución por Niveles en la dimensión salario

Niveles salario	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	15	10,2
Bajo	36	24,5
Moderado	39	26,5
Alto	42	28,6
Excelente	15	10,2
Total	147	100,0

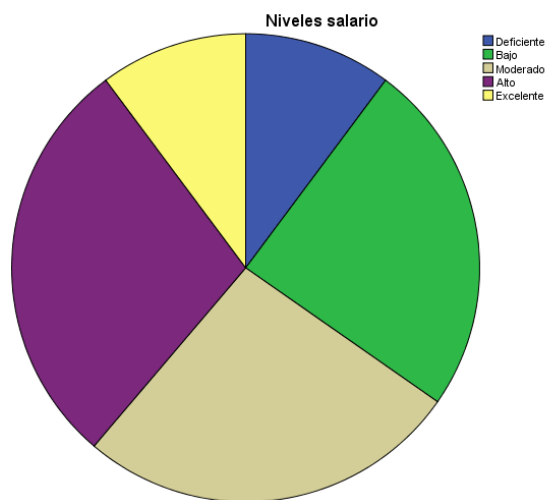


Figura 10: Representación por Niveles en la dimensión salario

B. Niveles de los factores de satisfacción laboral

En la tabla 20 y la figura 11 se describen y representan la distribución de la muestra por niveles en el factor motivación de la escala general de satisfacción laboral. Se puede reportar que en esta dimensión el 2% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es deficiente; el 11.6% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es baja, el 27.9% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es moderado; el 36.1% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es alto y el 22.4% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es excelente. Resumiendo el 13.6% presentan insatisfacción en el factor motivación.

Tabla 20

Distribución por Niveles en el factor motivación

Niveles del factor motivacional	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	2,0
Bajo	17	11,6
Moderado	41	27,9
Alto	53	36,1
Excelente	33	22,4
Total	147	100,0

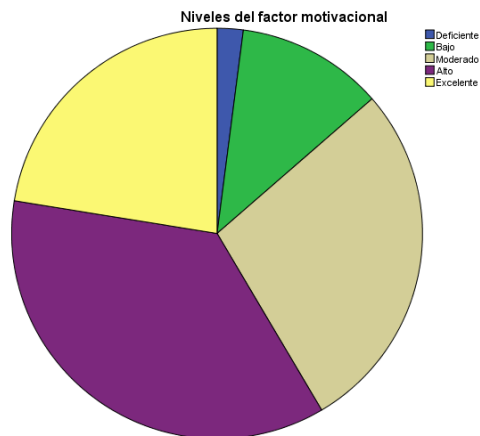


Figura 11: Representación por Niveles en el factor motivación

En la tabla 21 y la figura 12 se describen y representan la distribución de la muestra por niveles en el factor higiene de la escala general de satisfacción laboral. Se puede reportar que en esta dimensión el 11.6% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es deficiente; el 21.1% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es baja ; el 34.7% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es moderado; el 20.4% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es alto; y el 12.2% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es excelente. Resumiendo el 33.7% presentan insatisfacción en el factor higiene.

Tabla 21

Distribución por Niveles en el factor higiene

Niveles factor de higiene	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	17	11,6
Bajo	31	21,1
Moderado	51	34,7
Alto	30	20,4
Excelente	18	12,2
Total	147	100,0

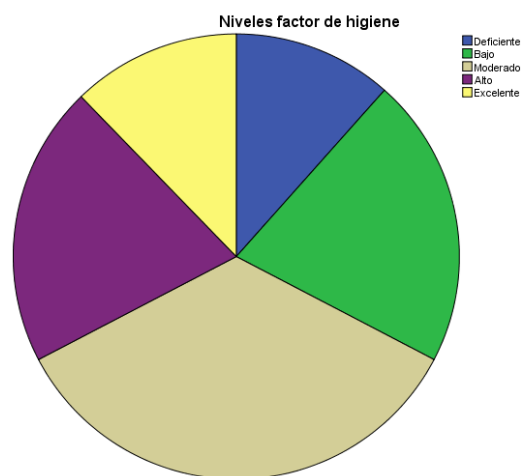


Figura 12: Representación por Niveles en el factor higiene

C. Niveles de la Escala de satisfacción laboral

En la tabla 22 y la figura 13 se describen y representan la distribución de la muestra por niveles en la escala general de satisfacción laboral. Se puede reportar que el 8.8% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción laboral es deficiente; que el 23.1% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción laboral es baja; Que el 33.3% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción laboral es moderado; El 23.8% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción laboral es alto; El 10.9% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción laboral es excelente; Resumiendo el 31.9% presentan insatisfacción laboral.

Tabla 22

Distribución por Niveles de satisfacción laboral

Niveles de satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	13	8,8
Bajo	34	23,1
Moderado	49	33,3
Alto	35	23,8
Excelente	16	10,9
Total	147	100,0



Figura 13: Representación por Niveles de satisfacción laboral

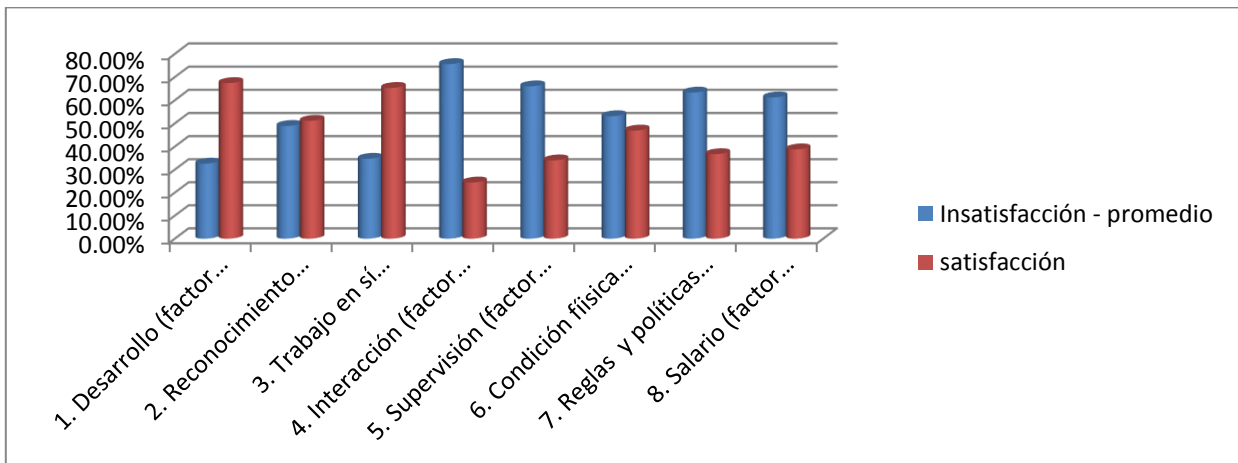
D. Perfil porcentual de las dimensiones de satisfacción laboral

En la tabla 23 y las figuras 14 se describen y representan el perfil de las dimensiones de satisfacción laboral en dos grandes niveles: satisfacción e insatisfacción. Para efectos de esta investigación se ha sumado al grupo de insatisfacción (nivel deficiente y bajo) al nivel promedio, lo que hace más resaltante el grupo de insatisfacción. En este perfil las dimensiones que presentan mayores porcentajes son: interacción (75.6%), supervisión (66%), Reglas y políticas de la empresa (63.3%), Salario (61.2%), condiciones físicas del lugar de trabajo (53.1%), las cuales pertenecen al factor higiene (extrínseco) y la dimensión reconocimiento (48.9%) que pertenece al factor motivación.

Tabla 23

Perfil de las dimensiones de satisfacción laboral.

Dimensiones / 2 niveles generales	Insatisfacción - promedio	Satisfacción	Total
1. Desarrollo (factor motivación)	32.60%	67.40%	100.00%
2. Reconocimiento (factor motivación)	48.90%	51.10%	100.00%
3. Trabajo en sí mismo (factor motivación)	34.70%	65.30%	100.00%
4. Interacción (factor higiene)	75.60%	24.40%	100.00%
5. Supervisión (factor higiene)	66.00%	34.00%	100.00%
6. Condición física del lugar de trabajo (factor higiene)	53.10%	46.90%	100.00%
7. Reglas y políticas de la empresa (factor higiene)	63.30%	36.70%	100.00%
8. Salario (factor higiene)	61.20%	38.80%	100.00%



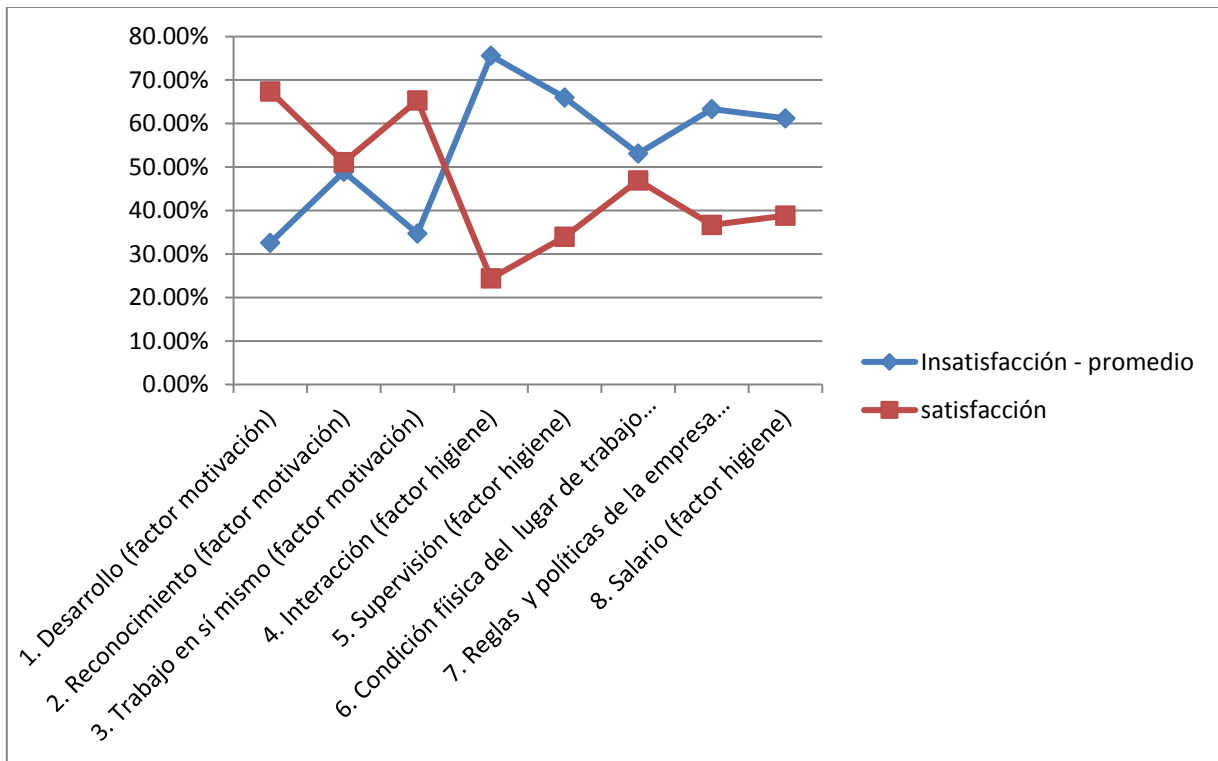


Figura 14: Representación del Perfil de las dimensiones de satisfacción laboral.

E. Perfil porcentual de los factores de satisfacción laboral

En la tabla 24 y la figura 15 se describe y representan el perfil de los factores de satisfacción laboral donde se reporta que el factor que presenta un mayor porcentaje es el factor higiene (67.4%) a diferencia del factor motivación con menor porcentajes (41.5%).

Tabla 24

Perfil de los factores de satisfacción laboral

Factores / 2 niveles generales	Insatisfacción - promedio	Satisfacción	Total
1. Factor motivación (intrínseco)	41.50%	58.50%	100.00%
2. Factor higiene (extrínsecos)	67.40%	32.60%	100.00%

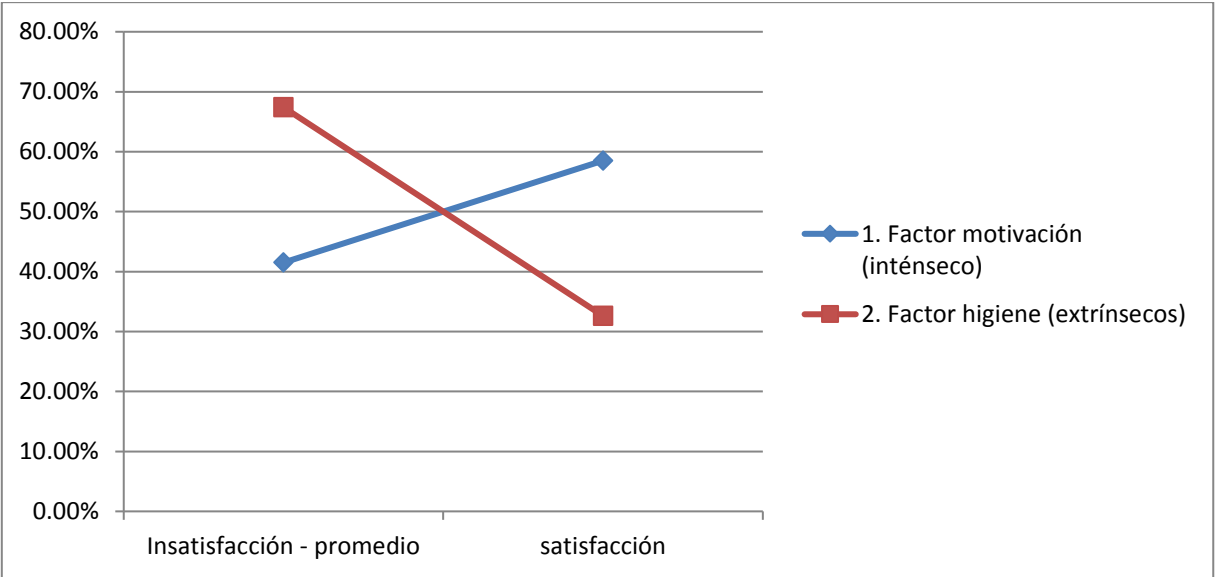
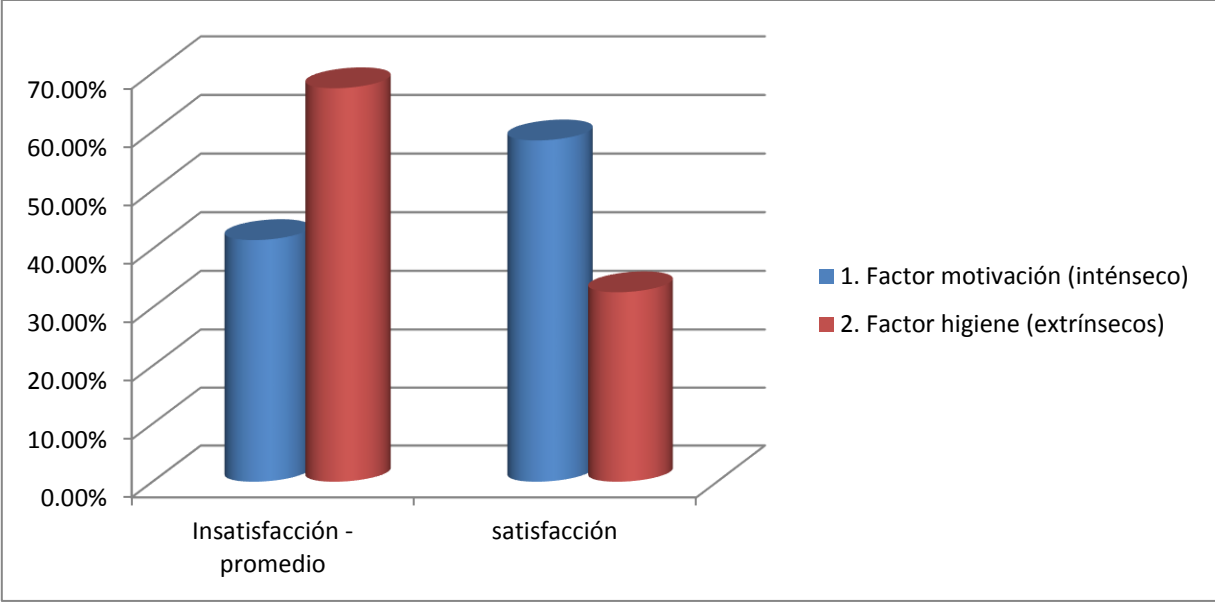


Figura 15: Representación del Perfil de los factores de satisfacción laboral.

F. Análisis descriptivo de las dimensiones, factores y escala de satisfacción laboral

En la tabla 25 se describen el puntaje mínimo y máximo alcanzado en las dimensiones, factores y escala de satisfacción laboral, así como sus respectivos promedios y desviación estándar.

Tabla 25

Análisis descriptivo de la escala de satisfacción laboral

Estadísticos descriptivos	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
puntaje dimensión desarrollo	147	12	35	24,47	5,738
puntaje dimensión reconocimiento	147	12	40	27,06	6,790
puntaje dimensión trabajo en sí mismo	147	8	19	14,43	2,838
puntaje dimensión interacción	147	7	29	15,37	5,495
puntaje dimensión supervisión	147	10	35	22,12	5,652
puntaje dimensión condición de trabajo	147	6	24	15,96	5,148
puntaje dimensión reglas y políticas	147	12	38	24,88	6,728
puntaje dimensión salario	147	7	29	17,73	5,374
Puntaje Total de la escala	147	77	248	162,02	43,025
Puntaje factor motivacional	147	32	93	65,98	15,262
Puntaje factor de higiene	147	47	164	102,78	29,599
N válido (por lista)	147				

4.3.2 Niveles de compromiso organizacional

A. Niveles de las Dimensiones de compromiso organizacional

En la tabla 26 y la figura 16 se describe y representa la distribución de la muestra por niveles en la dimensión compromiso afectivo de la escala de compromiso organizacional, reportándose que el 2% presenta un nivel deficiente, el 11.6% presentan un nivel bajo; el 27.8% presentan un nivel promedio; el 36.1% presentan un nivel alto y el 22.4% presentan un nivel excelente de compromiso afectivo. Resumiendo, el 13.6 % del personal su nivel de compromiso afectivo está por debajo del promedio (deficiente y bajo compromiso afectivo); el 27.9% presentan un nivel promedio de compromiso afectivo y el 58.5% presentan un nivel de compromiso afectivo superior al promedio (alto y excelente).

Tabla 26

Niveles de la dimensión compromiso afectivo

Niveles compromiso afectivo	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	2,0
Bajo	17	11,6
Moderado	41	27,9
Alto	53	36,1
Excelente	33	22,4
Total	147	100,0

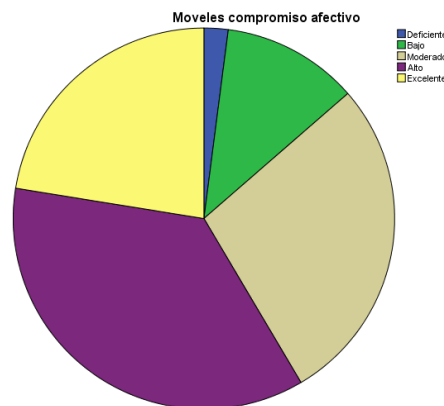


Figura 16: Representación de los niveles de la dimensión compromiso afectivo

En la tabla 27 y la figura 17 se describe y representa la distribución de la muestra por niveles en la dimensión compromiso continuo de la escala de compromiso organizacional, reportándose que el 2% presenta un nivel deficiente, el 22.4% presentan un nivel bajo; el 29.3% presentan un nivel promedio; el 29.9% presentan un nivel alto y el 16.3% presentan un nivel excelente de compromiso continuo. Resumiendo, el 24.4 % del personal su nivel de compromiso continuo está por debajo del promedio (deficiente y bajo compromiso continuo); el 29.3% presentan un nivel promedio de compromiso continuo y el 46.2% presentan un nivel de compromiso continuo superior al promedio (alto y excelente).

Tabla 27

Niveles de la dimensión compromiso continuo

Niveles compromiso continuo	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	2,0
Bajo	33	22,4
Moderado	43	29,3
Alto	44	29,9
Excelente	24	16,3
Total	147	100,0

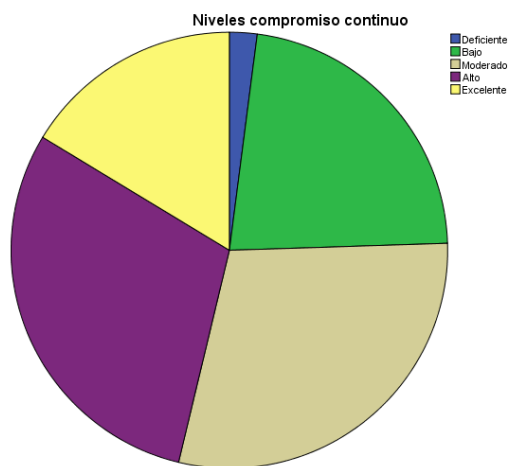


Figura 17: Representación de los niveles de la dimensión compromiso continuo

En la tabla 28 y la figura 18 se describe y representa la distribución de la muestra por niveles en la dimensión compromiso normativo de la escala de compromiso organizacional, reportándose que el 2% presenta un nivel deficiente, el 22.4% presentan un nivel bajo; el 29.3% presentan un nivel promedio; el 29.9% presentan un nivel alto y el 16.3% presentan un nivel excelente de compromiso normativo. Resumiendo, el 24.4 % del personal su nivel de compromiso normativo está por debajo del promedio (deficiente y bajo compromiso normativo); el 29.3% presentan un nivel promedio de compromiso normativo y el 46.2% presentan un nivel de compromiso normativo superior al promedio (alto y excelente).

Tabla 28

Niveles de la dimensión compromiso normativo

Niveles compromiso normativo	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	2,0
Bajo	33	22,4
Moderado	43	29,3
Alto	44	29,9
Excelente	24	16,3
Total	147	100,0

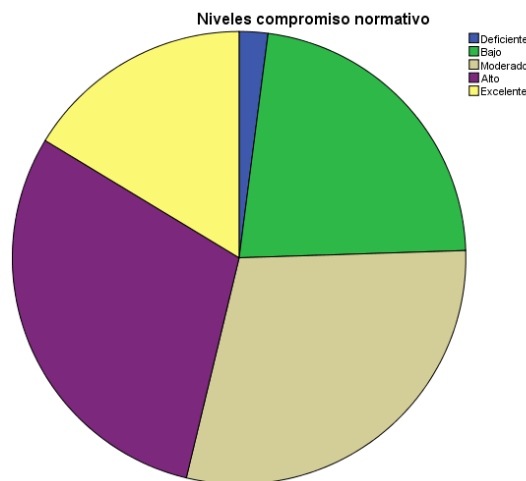


Figura 18: Representación de los niveles de la dimensión compromiso normativo

B. Niveles de la Escala de compromiso organizacional

En la tabla 29 y la figura 19 se describe y representa la distribución de la muestra por niveles en la escala de compromiso organizacional, reportándose que el 6.1% presenta un nivel deficiente, el 22.4% presentan un nivel bajo; el 28.6% presentan un nivel promedio; el 26.5% presentan un nivel alto y el 16.3% presentan un nivel excelente de compromiso organizacional. Resumiendo, el 28.5% del personal su nivel de compromiso organizacional está por debajo del promedio (deficiente y bajo compromiso organizacional); el 28.5% presentan un nivel promedio de compromiso organizacional y el 42.8% presentan un nivel de compromiso organizacional superior al promedio (alto y excelente).

Tabla 29

Niveles de compromiso organizacional

Niveles compromiso organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	9	6,1
Bajo	33	22,4
Moderado	42	28,6
Alto	39	26,5
Excelente	24	16,3
Total	147	100,0

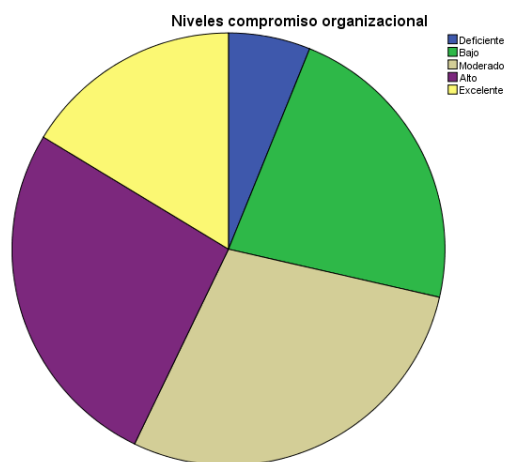


Figura 19: Representación de los niveles de compromiso organizacional

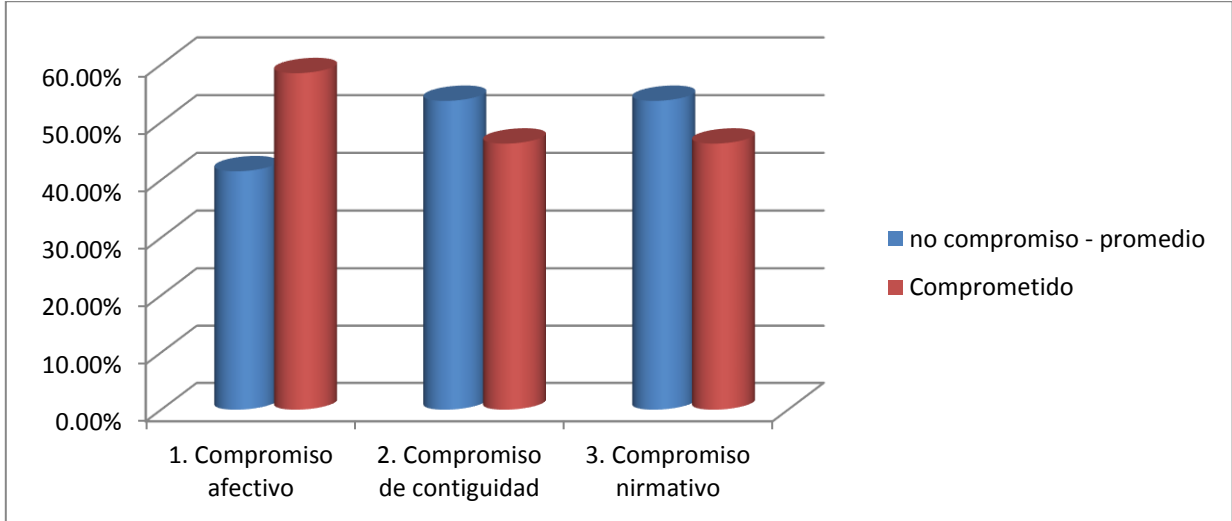
C. Perfil porcentual de las dimensiones de compromiso organizacional

En la tabla 30 y la figura 20 se describe y representan el perfil de las dimensiones de compromiso organizacional en dos grandes niveles: no compromiso y comprometido, donde se reporta que los no comprometidos se distribuyen en las dimensiones compromiso continuo y compromiso normativo con un 53.7% y en la dimensión compromiso afectivo presenta un 41.5%.

Tabla 30

Perfil de las dimensiones de compromiso organizacional

Dimensiones / 2 niveles generales	No compromiso - promedio	Comprometido	Total
1. Compromiso afectivo	41.50%	58.50%	100.00%
2. Compromiso de continuo	53.70%	46.30%	100.00%
3. Compromiso normativo	53.70%	46.30%	100.00%



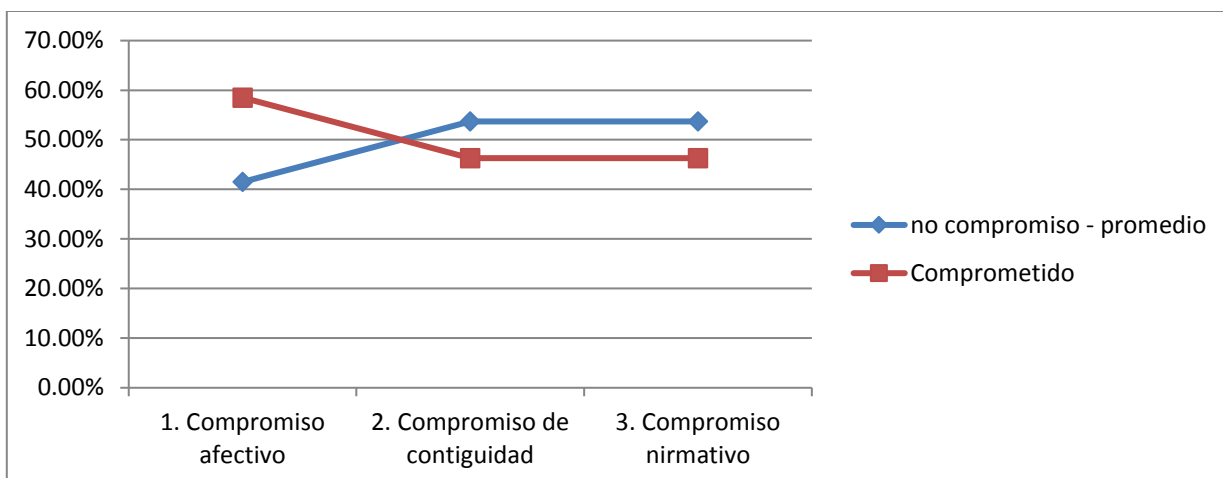


Figura 20: Representación del Perfil de las dimensiones de compromiso organizacional

D. Análisis descriptivo de las dimensiones de la escala de compromiso organizacional

En la tabla 31 se describen el puntaje mínimo y máximo alcanzado en las dimensiones de la escala de compromiso organizacional, así como sus respectivos promedios y desviación estándar.

Tabla 31

Análisis descriptivo de la escala de compromiso organizacional

Estadísticos descriptivos	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Puntaje dimensión compromiso afectivo	147	8	29	18,33	5,767
Puntaje dimensión compromiso de continuidad	147	10	30	19,53	5,181
Puntaje dimensión compromiso normativo	147	7	24	16,55	4,610
Puntaje compromiso organizacional	147	26	82	54,41	15,322

4.4 Contrastación de Hipótesis

4.4.1 Hallar correlaciones

A. Hallar la correlación entre los puntajes totales de satisfacción laboral con compromiso organizacional (objetivo específico 4)

En la tabla 32 se establece la relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional, estableciéndose que existe una relación alta y positiva entre la variable Satisfacción Laboral con la variable Compromiso Organizacional ($r = 0.993$) y muy significativa ($p < 0.001$). Es positiva en la medida que a mayor Satisfacción Laboral de un empleado, el Compromiso Organizacional también aumenta proporcionalmente. Por lo tanto, se rechaza la H_0 (no existe relación entre las variables), aceptándose la H_1 (existe relación estadística muy significativa entre ellas).

Tabla 32

Correlación entre la satisfacción laboral con compromiso organizacional.

		Compromiso organizacional
Satisfacción	Correlación de Pearson	0,993**
laboral	Sig. (bilateral)	0,000
	N	147

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

B. Hallar la correlación entre las dimensiones de satisfacción laboral con compromiso organizacional (escala total)

En la tabla 33 se establece la relación entre las dimensiones de Satisfacción Laboral con Compromiso Organizacional (escala total), estableciéndose que existe una relación alta y positiva entre las dimensiones de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional (de un valor $r = 0.963$ a un valor de $r = 0.993$) y muy significativa ($p < 0.001$). Es positiva en la medida que a mayor puntaje en las dimensiones de Satisfacción Laboral de un empleado, el Compromiso Organizacional también aumenta proporcionalmente. Por lo tanto, se rechaza la H_0 (no existe relación), aceptándose la H_1 (existe relación estadística muy significativa entre ellas).

Tabla 33

Correlación de las dimensiones de Satisfacción laboral con compromiso organizacional

	dimensión desarrollo	dimensión reconocimiento	dimensión trabajo en si mismo	dimensión interacción	dimensión supervisión	dimensión condición de trabajo	dimensión reglas y políticas	dimensión salario
Correlación de Pearson	0,962**	0,984**	0,963**	0,971**	0,968**	0,993**	0,977**	0,982**
Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
N	147	147	147	147	147	147	147	147

C. Hallar la correlación entre las dimensiones de compromiso organizacional con la satisfacción laboral (escala total)

En la tabla 34 se establece la relación entre las dimensiones de Compromiso Organizacional con la escala total de satisfacción laboral, estableciéndose que existe una relación alta y positiva entre las dimensiones de Compromiso Organizacional con el puntaje total de satisfacción laboral (de un $r = 0.960$ a un valor de $r = 0.993$) y muy significativa ($p < 0.001$). Es positiva en la medida que a mayor puntaje en las dimensiones de compromiso organizacional de un empleado, la satisfacción laboral del empleado también aumenta proporcionalmente. Por lo tanto, se rechaza la H_0 (no existe relación), aceptándose la H_1 (existe relación estadística muy significativa entre ellas).

Tabla 34

Correlación de las dimensiones de compromiso organizacional con satisfacción laboral.

	puntaje dimensión compromiso afectivo	puntaje dimensión compromiso de continuidad	puntaje dimensión compromiso normativo
Correlación de Pearson	0,993**	0,960**	0,978**
Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000
N	147	147	147

4.4.2 Hallar las diferencias de medias

4.4.2.1 Satisfacción laboral (Objetivo específico 5)

A. Por grupos etareos (edad).

En la tabla 35 se establece las diferencia de medias de las dimensiones, factores y escala general de satisfacción laboral por grupos etareos (edad) utilizando el Análisis de Varianza (ANOVA), reportándose que los valores F son altos y muy significativos ($p < 0.001$).

Por ello se puede determinar que a mayores edades mayores son los promedios en satisfacción laboral. Por lo tanto se rechaza la H_0 (no existen diferencia por grupos etareos), aceptándose la H_1 (existen diferencias estadísticas muy significativas por grupos etareos).

Tabla 35

Diferencia en satisfacción laboral por grupo etareos.

Dimensiones, factores y escala satisfacción laboral	20 – 29 años (n = 29)	30 – 39 años (n = 36)	40 – 49 años (n= 36)	50 – 60 años (n = 12)
1. Desarrollo	19.9	25.83	29.58	32.75
2. Reconocimiento	20.63	28.50	33.33	37.67
3. Trabajo en si mismo	11.90	14.25	17.50	19.00
4. Interacción	10.52	15.25	20.17	26.75
5. Supervisión	17.16	22.39	27.03	32.67
6. Condición físicas del lugar de trabajo	10.95	17.17	20.83	24.00
7. Reglas y políticas	19.00	25.33	30.75	36.75
8. Salario	12.71	18.83	22.08	27.75
Factores satisfacción laboral				
1. Motivacional	51.67	68.59	80.33	90.25
2. Higiene	75.59	105.89	129.19	156.92
Escala general de satisfacción laboral	122.08	167.56	201.28	237.33

ANOVA		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
puntaje dimensión desarrollo	Entre grupos	3586,898	3	1195,633	140,177	0,000
	Dentro de grupos	1219,714	143	8,529		
	Total	4806,612	146			
puntaje dimensión reconocimiento	Entre grupos	5442,179	3	1814,060	201,364	0,000
	Dentro de grupos	1288,270	143	9,009		
	Total	6730,449	146			
puntaje dimensión trabajo en si mismo	Entre grupos	992,821	3	330,940	258,352	0,000
	Dentro de grupos	183,179	143	1,281		
	Total	1176,000	146			
puntaje dimensión interacción	Entre grupos	3862,449	3	1287,483	337,374	0,000
	Dentro de grupos	545,714	143	3,816		
	Total	4408,163	146			
puntaje dimensión supervisión	Entre grupos	3755,189	3	1251,730	197,002	0,000
	Dentro de grupos	908,607	143	6,354		
	Total	4663,796	146			
puntaje dimensión condición de trabajo	Entre grupos	3262,898	3	1087,633	256,290	0,000
	Dentro de grupos	606,857	143	4,244		
	Total	3869,755	146			
puntaje dimensión reglas y políticas	Entre grupos	5116,796	3	1705,599	163,363	0,000
	Dentro de grupos	1493,000	143	10,441		
	Total	6609,796	146			
puntaje dimensión salario	Entre grupos	3515,796	3	1171,932	239,116	0,000
	Dentro de grupos	700,857	143	4,901		
	Total	4216,653	146			
Puntaje Total escala satisfacción	Entre grupos	225151,558	3	75050,519	237,863	0,000
	Dentro de grupos	45119,381	143	315,520		
	Total	270270,939	146			

ANOVA		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Puntaje factor motivacional	Entre grupos	27635,939	3	9211,980	206,702	0,000
	Dentro de grupos	6373,000	143	44,566		
	Total	34008,939	146			
Puntaje factor de higiene	Entre grupos	107220,211	3	35740,070	246,979	0,000
	Dentro de grupos	20693,381	143	144,709		
	Total	127913,592	146			

B. Por nivel de estudios

En la tabla 36 se establece las diferencia de medias de las dimensiones, factores y escala general de satisfacción laboral por nivel de estudios con la técnica inferencial Análisis de Varianza (ANOVA), reportándose que los valores F son altos y muy significativos ($p < 0.001$). Si observamos el reporte podemos determinar que a mayor nivel de estudios es mayor el promedio en satisfacción laboral. Por lo tanto se rechaza la H_0 (no existen diferencia por nivel de estudios), aceptándose la H_1 (existen diferencias estadísticas muy significativas por nivel de estudios).

Tabla 36

Diferencia en satisfacción laboral por nivel de estudios

Dimensiones, factores y escala satisfacción laboral	Secundaria (n = 79)	Superior Incompleto (n = 12)	Superior completo (n = 39)	Técnica incompleta (n = 11)	Técnica completa (n = 6)
1. Desarrollo	20.42	25.33	28.92	32.45	32.50
2. Reconocimiento	21.99	29.00	32.15	37.73	37.33
3. Trabajo en sí mismo	12.33	14.08	16.79	19.00	19.00
4. Interacción	11.28	15.58	18.95	24.91	28.00
5. Supervisión	18.16	22.17	25.95	31.18	32.67
6. Condición físicas del lugar de trabajo	12.00	18.00	19.85	24.00	24.00
7. Reglas y políticas	19.97	26.50	29.31	35.73	37.50
8. Salario	13,67	19.25	21.59	25.45	29.00
Factores satisfacción laboral					

1. Motivacional	54.68	68.42	77.82	89.09	90.50
2. Higiene	80.49	108.83	123.82	150.27	160.17
Escala de satisfacción laboral	129.82	169.92	193.51	230.45	240.00

ANOVA		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Puntaje dimensión desarrollo	Entre grupos	3167,734	4	791,933	68,617	0,000
	Dentro de grupos	1638,878	142	11,541		
	Total	4806,612	146			
Puntaje dimensión reconocimiento	Entre grupos	4974,870	4	1243,717	100,598	0,000
	Dentro de grupos	1755,579	142	12,363		
	Total	6730,449	146			
Puntaje dimensión trabajo en si mismo	Entre grupos	923,281	4	230,820	129,696	0,000
	Dentro de grupos	252,719	142	1,780		
	Total	1176,000	146			
Puntaje dimensión interacción	Entre grupos	3780,567	4	945,142	213,848	0,000
	Dentro de grupos	627,597	142	4,420		
	Total	4408,163	146			
Puntaje dimensión supervisión	Entre grupos	3378,401	4	844,600	93,305	0,000
	Dentro de grupos	1285,395	142	9,052		
	Total	4663,796	146			
Puntaje dimensión condición de trabajo	Entre grupos	2976,678	4	744,170	118,324	0,000
	Dentro de grupos	893,077	142	6,289		
	Total	3869,755	146			
Puntaje dimensión reglas y políticas	Entre grupos	4946,857	4	1236,714	105,604	0,000
	Dentro de grupos	1662,939	142	11,711		
	Total	6609,796	146			
Puntaje dimensión salario	Entre grupos	3328,797	4	832,199	133,098	0,000
	Dentro de grupos	887,856	142	6,253		
	Total	4216,653	146			
Puntaje total escala satisfacción laboral	Entre grupos	209326,032	4	52331,508	121,931	0,000
	Dentro de grupos	60944,907	142	429,189		
	Total	270270,939	146			

ANOVA		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Puntaje factor motivacional	Entre grupos	25102,781	4	6275,695	100,060	0,000
	Dentro de grupos	8906,158	142	62,719		
	Total	34008,939	146			
Puntaje factor de higiene	Entre grupos	101513,420	4	25378,355	136,504	0,000
	Dentro de grupos	26400,172	142	185,917		
	Total	127913,592	146			

C. Por niveles de compromiso organizacional

En la tabla 37 se establece las diferencia de medias de las dimensiones, factores y escala general de satisfacción laboral por niveles de compromiso organizacional con la técnica inferencial Análisis de Varianza (ANOVA), reportándose que los valores F son altos y muy significativos ($p < 0.001$). Si observamos el reporte podemos determinar que a mayor nivel de compromiso es mayor el promedio en satisfacción laboral. Por lo tanto se rechaza la H_0 (no existen diferencia por niveles de compromiso organizacional), aceptándose la H_1 (existen diferencias estadísticas muy significativas por niveles de compromiso organizacional)

Tabla 37

Diferencia en satisfacción laboral por niveles compromiso organizacional

Dimensiones satisfacción laboral	Deficiente Compromiso (n = 9)	Bajo Compromiso (n = 33)	Promedio Compromiso (n = 42)	Alto Compromiso (n = 39)	Excelente Compromiso (n = 24)
1. Desarrollo	14.00	17.73	24.57	27.85	32.00
2. Reconocimiento	13.78	20.21	25.98	30.90	37.12
3. Trabajo en si mismo	9.33	11.73	13.64	16.08	18.75
4. Interacción	7.33	10.18	13.43	17.77	25.00
5. Supervisión	12.33	16.21	21.50	24.77	30.71
6. Condición físicas del lugar de trabajo	7.00	10.55	14.93	18.92	23.75
7. Reglas y políticas	13.00	17.73	24.00	28.15	35.38
8. Salario	8.00	12.18	16.64	21.00	25.63
Factores satisfacción laboral					
1. Motivacional	37.00	49.64	64.14	74.77	88.25
2. Higiene	50.67	72.21	96.64	118.54	149.45
Escala general de satisfacción laboral	84.78	116.52	154.69	185.44	228.33

ANOVA		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Puntaje total de la escala satisfacción laboral	Entre grupos	251209,242	4	62802,310	467,845	0,000
	Dentro de grupos	19061,697	142	134,237		
	Total	270270,939	146			
Puntaje factor motivacional	Entre grupos	31430,736	4	7857,684	432,779	0,000
	Dentro de grupos	2578,202	142	18,156		
	Total	34008,939	146			
Puntaje factor de higiene	Entre grupos	118836,783	4	29709,196	464,779	0,000
	Dentro de grupos	9076,809	142	63,921		
	Total	127913,592	146			

4.4.2.2 Compromiso organizacional (objetivo específico 6)

A. Por grupos etareos (edades)

En la tabla 38 se establece las diferencia de medias de las dimensiones y escala general de compromiso organizacional por grupos etareos (edad) con la técnica inferencial Análisis de Varianza (ANOVA), reportándose que los valores F son altos y muy significativos ($p < 0.001$). Si observamos el reporte podemos determinar que a mayores edades mayores son los promedios en compromiso organizacional. Por lo tanto, se rechaza la H_0 (no existen diferencia por grupos etareos), aceptándose la H_1 (existen diferencias estadísticas muy significativas por grupos etareos).

Tabla 38

Diferencia en compromiso organizacional por grupo etareos.

Dimensiones y escala de compromiso organizacional	20 – 29 años (n = 63)	30 – 39 años (n = 36)	40 – 49 años (n= 36)	50 – 60 años (n = 12)
Compromiso afectivo	12.71	19.50	23.75	28.00
Compromiso continuo	14.67	20.83	23.75	28.50
Compromiso normativo	12.24	17.17	21.25	23.25
Escala de compromiso organizacional	39.62	57.50	68.75	79.75

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Puntaje dimensión compromiso afectivo	Entre grupos	4215,719	3	1405,240	313,686	0,000
	Dentro de grupos	640,607	143	4,480		
	Total	4856,327	146			
Puntaje dimensión compromiso de continuidad	Entre grupos	3157,862	3	1052,621	197,864	0,000
	Dentro de grupos	760,750	143	5,320		
	Total	3918,612	146			
Puntaje dimensión compromiso normativo	Entre grupos	2518,939	3	839,646	205,800	0,000
	Dentro de grupos	583,429	143	4,080		
	Total	3102,367	146			
Puntaje compromiso organizacional	Entre grupos	29234,653	3	9744,884	276,445	0,000
	Dentro de grupos	5040,857	143	35,251		
	Total	34275,510	146			

B. Por nivel de estudios

En la tabla 39 se establece las diferencia de medias de las dimensiones y escala general de compromiso organizacional por nivel de estudios con la técnica inferencial Análisis de Varianza (ANOVA), reportándose que los valores F son altos y muy significativos ($p < 0.001$). Si observamos el reporte podemos determinar que a mayor nivel de estudios mayores son los promedios en compromiso organizacional Por lo tanto se rechaza la H_0 (no existen diferencia por nivel de estudios), aceptándose la H_1 (existen diferencias estadísticas muy significativas por nivel de estudios).

Tabla 39

Diferencia de medias en Compromiso Organizacional por nivel de estudios.

Dimensiones y escala de compromiso organizacional	Secundaria (n = 79)	Superior Incompleto (n = 12)	Superior completo (n = 39)	Técnica incompleta (n = 11)	Técnica completa (n = 6)
1. Compromiso afectivo	13.91	19.58	22.79	27.27	28.50
2. Compromiso continuo	15.67	21.17	23.03	28.18	28.50
3. Compromiso normativo	13.03	18.00	20.35	23.00	23.50
Escala general compromiso organizacional	42.61	58.75	66.18	78.45	80.50

ANOVA		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Puntaje dimensión compromiso afectivo	Entre grupos	3838,989	4	959,747	133,962	0,000
	Dentro de grupos	1017,337	142	7,164		
	Total	4856,327	146			
Puntaje dimensión compromiso de continuidad	Entre grupos	2991,392	4	747,848	114,530	0,000
	Dentro de grupos	927,220	142	6,530		
	Total	3918,612	146			
Puntaje dimensión compromiso normativo	Entre grupos	2319,944	4	579,986	105,260	0,000
	Dentro de grupos	782,424	142	5,510		
	Total	3102,367	146			
Puntaje compromiso organizacional	Entre grupos	27076,454	4	6769,113	133,519	0,000
	Dentro de grupos	7199,056	142	50,698		
	Total	34275,510	146			

C. Por niveles de satisfacción laboral

En la tabla 40 se establece las diferencia de medias de las dimensiones y escala general de compromiso organizacional por niveles de satisfacción laboral con la técnica inferencial Análisis de Varianza (ANOVA), reportándose que los valores F son altos y muy significativos ($p < 0.001$). Si observamos el reporte podemos determinar que a mayor nivel satisfacción laboral es mayor el promedio en compromiso organizacional. Por lo tanto se rechaza la H_0 (no existen diferencia por niveles de satisfacción laboral), aceptándose la H_1 (existen diferencias estadísticas muy significativas por niveles de satisfacción laboral).

Tabla 40

Diferencia de medias en compromiso organizacional por niveles de satisfacción laboral

Dimensiones compromiso	Deficiente Satisfacción (n = 13)	Baja Satisfacción (n = 34)	Promedio Satisfacción (n = 49)	Alto Satisfacción (n = 35)	Excelente Satisfacción (n = 16)
1. Compromiso afectivo	9.8	12.41	18.31	23.23	27.75
2. Compromiso de continuidad	12.46	14.03	19.78	23.09	28.44
3. Compromiso normativo	7.85	13.00	16.14	20.77	23.19
Escala general compromiso organizacional	29.38	39.44	54.22	67.09	78.38

ANOVA		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Puntaje dimensión compromiso afectivo	Entre grupos	4563,589	4	1140,897	553,421	0,000
	Dentro de grupos	292,738	142	2,062		
	Total	4856,327	146			
Puntaje dimensión compromiso de continuidad	Entre grupos	3393,200	4	848,300	229,265	0,000
	Dentro de grupos	525,412	142	3,700		
	Total	3918,612	146			
Puntaje dimensión compromiso normativo	Entre grupos	2750,066	4	687,517	277,113	0,000
	Dentro de grupos	352,301	142	2,481		
	Total	3102,367	146			
Puntaje compromiso organizacional	Entre grupos	31357,027	4	7839,257	381,422	0,000
	Dentro de grupos	2918,483	142	20,553		
	Total	34275,510	146			

Discusión de Resultados V

Iniciaremos este capítulo con el análisis exploratorio de las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional, se presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S) en la tabla 5, donde las variables presentan una distribución normal dado que el coeficiente obtenido (K-S) no es significativo ($p > 0.05$) para las variables, en consecuencia, es pertinente emplear pruebas paramétricas en los análisis de datos. Este dato es muy importante para el investigador, dado que la utilización de las técnicas inferenciales se determina en base a esta operación estadística. Es por ello, que se inicia los resultados con el análisis exploratorio de las variables de estudio.

Una segunda operación muy relevante es la referida al ajuste de las Medidas Psicométricas, donde se busca hallar la confiabilidad y validez de constructo de cada uno de los instrumentos de obtención de los datos. Si bien es cierto, estas escalas están validadas en nuestro medio, esta validación solo fueron aceptables y útiles para dichos grupos con las que se validaron. Solo se pueden generalizar cuando están los instrumentos estandarizados, caso contrario, toda vez que se los utilicen deberán pasar por el proceso estadístico de validación de constructo y confiabilidad. En nuestro caso, se puede reportar que para la escala de satisfacción laboral, la confiabilidad reportadas en las tablas 6 y 7, donde se establece que tanto para la escala general como para cada una de las dimensiones y los ítems que conforman la escala sus estimaciones Alpha encontradas, sobrepasan el valor Alpha de 0.70 que se considera el valor mínimo exigido estadísticamente para los instrumentos de obtención de datos. Por lo tanto, la escala de satisfacción laboral es muy confiable en la obtención de los datos porque su valor Alpha es de 0.994.

Así mismo, respecto a la validez de constructo de la escala de satisfacción laboral, se utilizó la validez de constructo por el método de análisis factorial. Este método tiene por objetivo estimar el grado en que cada ítem contribuye a la validez del instrumento al cual pertenece. De este modo, se verifica que el instrumento mida lo que dice medir. Como se puede observar en la Tabla 8 todos los Coeficientes de Correlación de Pearson (r) son fuertes y muy significativas ($p < 0.01$), como se podrá observar tanto las dimensiones como los factores están en un rango de valor $r = 0.973$ a un valor $r = 0.998$ y que su nivel de significancia es altamente significativo, dado que los valores de p son < 0.001 . Estos valores reportados en la tabla 8 confirman que la escala de satisfacción laboral presenta validez de constructo, dado que existe una fuerte correspondencia entre cada dimensión con el valor del constructo (Escala total de satisfacción laboral). La validez de constructo de la escala es de 0.983 Este valor es menor al encontrado por Díaz y Fragoso (2005), quien aplicó la escala de Avilés, García & González (2002) en el caso de Satisfacción con un Alpha de Cronbach de 0.91

Para la escala de compromiso organizacional, la confiabilidad que se reportan en la tabla 9 y 10, se describen las estimaciones realizadas a través del estadístico inferencial Alpha de Cronbach, donde se establece que tanto para la escala general, para cada una de las dimensiones y sus ítems respectivos, sus estimaciones Alpha encontradas sobrepasan el valor Alpha de 0.70 que se considera el valor mínimo exigido estadísticamente para los instrumentos de obtención de datos. Hay que entender, que el método de análisis que utiliza el Alpha de Cronbach es de correlacionar el puntaje obtenido en el ítem con el puntaje total de la escala. Por lo tanto, la escala de compromiso organizacional es confiable en la obtención de los datos porque su valor Alpha es de 0.980.

Este valor es superior al encontrado por Díaz y Fragoso (2005), quien aplicó la escala de por Meyer & Allen (1991) para el Compromiso con un Alpha de Cronbach de 0.81.

Respecto a la validez de constructo de la escala de compromiso organizacional, para el análisis de los resultados se utilizó el método de análisis factorial. Este método tiene por objetivo estimar el grado en que cada ítem contribuye a la validez del instrumento al cual pertenece. De este modo, se verifica que el instrumento mida lo que dice medir. Como se puede observar en la Tabla 11 todos los Coeficientes de Correlación de Pearson (r) son fuertes y muy significativas ($p < 0.01$), como se podrá observar están en un rango de valor $r = 0.978$ a un valor $r = 0.995$ y que su nivel de significancia es altamente significativo, dado que los valores de p son < 0.001 . Estos valores reportados en la tabla 11 confirman que la escala de compromiso organizacional presenta validez de constructo, dado que existe una fuerte correspondencia entre cada dimensión con el valor del constructo (Escala total de compromiso organizacional). La escala tiene un valor de constructo de 0.984

Tal y como podemos observar en los resultados las escalas que miden ambas variables tienen un valor significancia alto, lo cual nos permite concluir que dichas escalas tienen la confiabilidad y validez de constructo necesaria para medir la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

En la Descripción de los niveles que corresponden a los objetivos específicos 2 y 3, en los niveles de Satisfacción laboral, en la tabla 12 se describen la distribución de la muestra por niveles en la dimensión desarrollo de la escala general de satisfacción laboral. Se pueden reportar que el 2% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es deficiente en la dimensión desarrollo. Que el 20.4% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es bajo en la dimensión desarrollo. El 10.2% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción

es moderado en la dimensión desarrollo. El 42.9% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es alto en la dimensión desarrollo. El 24.5% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es excelente en la dimensión desarrollo. Resumiendo el 22.4% presentan insatisfacción en la dimensión desarrollo, lo que significa, que no existe la posibilidad de un cambio real en cuanto a su posición en la organización, es decir, cuando existe algún ascenso de puesto.

En la tabla 13 se describen la distribución de la muestra por niveles en la dimensión reconocimiento de la escala general de satisfacción laboral. Se pueden reportar que el 4.1% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es deficiente en la dimensión reconocimiento. Que el 14.3% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es bajo en la dimensión reconocimiento. El 30.6% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es moderado en la dimensión reconocimiento. El 32.7% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es alto en la dimensión reconocimiento. El 18.4% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es excelente en la dimensión reconocimiento. Resumiendo el 18.4% presentan insatisfacción en la dimensión reconocimiento, lo que se refiere a alguna alabanza o elogio que se le hace al trabajador por parte de algún jefe, supervisor o compañero de trabajo. En un sentido negativo también puede incluir algún regaño o llamada de atención por parte del jefe, supervisor o compañero de trabajo.

En la tabla 14 se describen la distribución de la muestra por niveles en la dimensión trabajo en sí mismo de la escala general de satisfacción laboral. Se pueden reportar que el 6.1% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es baja en la dimensión trabajo en sí mismo. Que el 28.6% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es moderado en la dimensión trabajo en sí mismo. El 36.7% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción

es alto en la dimensión trabajo en sí mismo. El 28.6 % de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es excelente en la dimensión trabajo en sí mismo. Resumiendo el 6.1% presentan insatisfacción en la dimensión trabajo en sí mismo y está íntimamente ligado con el agrado o desagrado por la actividad que se desempeña, puesto que el trabajo puede resultar variado, creativo o poco creativo, fácil o difícil.

En la tabla 15 se describen la distribución de la muestra por niveles en la dimensión interacción de la escala general de satisfacción laboral. Se pueden reportar que el 8.2% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es deficiente en la dimensión interacción; que el 42.9% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es baja en la dimensión interacción. Que el 24.5% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es moderado en la dimensión interacción. El 14.2% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es alto en la dimensión interacción. El 10.2 % de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es excelente en la dimensión interacción. Resumiendo el 51.1% presentan insatisfacción en la dimensión interacción, lo que se refiere a las relaciones interpersonales ya sea con el jefe o supervisor, algún subalterno o algún compañero de trabajo. Las relaciones interpersonales son aquellas relaciones que se dan entre las personas y que se establecen con motivo del desempeño de su trabajo y las relaciones interpersonales sociales que tienen lugar por ejemplo, a la hora de la comida.

En la tabla 16 se describen la distribución de la muestra por niveles en la dimensión supervisión de la escala general de satisfacción laboral. Se pueden reportar que el 4.1% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es deficiente en la dimensión supervisión; que el 21.8% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es baja en la dimensión supervisión. Que el 40.1% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es moderado en

la dimensión supervisión. El 23.8% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es alto en la dimensión supervisión. El 10.2 % de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es excelente en la dimensión supervisión. Resumiendo el 25.9% presentan insatisfacción en la dimensión supervisión. Esto se refiere a las características del supervisor, tales como la competencia e incompetencia, si se percibe como justo o injusto, o bien se refiere a su mala o buena disposición para delegar responsabilidad y para Relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional enseñar, además incluye las maneras en las que se evalúa al trabajador, siendo el supervisor el evaluador principal.

En la tabla se describen la distribución de la muestra por niveles en la dimensión condiciones físicas del lugar del trabajo de la escala general de satisfacción laboral. Se pueden reportar que el 14.3% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es deficiente en la dimensión condiciones físicas del lugar del trabajo; que el 24.5% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es baja en la dimensión condiciones físicas del lugar del trabajo. Que el 14.3% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es moderado en la dimensión condiciones físicas del lugar del trabajo. El 27.9% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es alto en la dimensión condiciones físicas del lugar del trabajo. El 19% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es excelente en la dimensión condiciones físicas del lugar del trabajo. Resumiendo el 38.8% presentan insatisfacción en la dimensión condiciones físicas del lugar del trabajo. Se refiere a las condiciones físicas del lugar donde se realiza el trabajo, tales como la ventilación, luz, espacio, herramientas del trabajo, entre otras.

En la tabla 18 se describen la distribución de la muestra por niveles en la dimensión reglas y políticas de la empresa de la escala general de satisfacción laboral. Se pueden reportar que el 12.3% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es deficiente en la dimensión

reglas y políticas de la empresa; que el 14.3% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es baja en la dimensión reglas y políticas de la empresa. Que el 36.7% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es moderado en la dimensión reglas y políticas de la empresa. El 22.4% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es alto en la dimensión reglas y políticas de la empresa. El 14.3% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es excelente en la dimensión reglas y políticas de la empresa. Resumiendo el 26.6% presentan insatisfacción en la dimensión reglas y políticas de la empresa. Este factor se refiere a la organización adecuada o inadecuada de la empresa o compañía, es decir, al hecho de que todas las acciones están bien encaminadas o bien algunas de ellas no queda clara, como por ejemplo el hecho de no saber quién es realmente el jefe o supervisor directo; además tiene que ver con las políticas que la empresa aplica a sus empleados.

En la tabla 19 se describen la distribución de la muestra por niveles en la dimensión salario de la escala general de satisfacción laboral. Se pueden reportar que el 10.2% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es deficiente en la dimensión salario; que el 24.5% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es baja en la dimensión salario. Que el 26.5% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es moderado en la dimensión salario. El 28.6% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es alto en la dimensión salario. El 10.2% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es excelente en la dimensión salario. Resumiendo el 34.7% presentan insatisfacción en la dimensión salario. Se refiere a la remuneración económica que se percibe a cambio de la actividad laboral e incluye todo aquello que puede ser conseguido mediante la remuneración económica.

En los niveles de los factores de satisfacción laboral, en la tabla 20 se describen la distribución de la muestra por niveles en el factor motivación de la escala general de

satisfacción laboral. Se pueden reportar que el 2% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es deficiente en el factor motivación; que el 11.6% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es baja en el factor motivación; Que el 27.9% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es moderado en el factor motivación; El 36.1% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es alto en el factor motivación; El 22.4% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es excelente en el factor motivación; Resumiendo el 13.6% presentan insatisfacción en el factor motivación. También conocidos como Factores Intrínsecos son los ligados al contenido del trabajo propiamente dicho.

En la tabla 21 se describen la distribución de la muestra por niveles en el factor higiene de la escala general de satisfacción laboral. Se pueden reportar que el 11.6% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es deficiente en el factor higiene ; que el 21.1% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es baja en el factor higiene; Que el 34.7% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es moderado en el factor higiene; El 20.4% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es alto en el factor higiene; El 12.2% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción es excelente en el factor higiene; Resumiendo el 33.7% presentan insatisfacción en el factor higiene. Los Factores de Higiene, también conocidos como extrínsecos, caracterizan el contexto donde se realiza el trabajo.

En los niveles de la Escala de satisfacción laboral, en la tabla 22 se describen la distribución de la muestra por niveles en la escala general de satisfacción laboral. Se pueden reportar que el 8.8% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción laboral es deficiente; que el 23.1% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción laboral es baja; Que el 33.3% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción laboral es moderado; El 23.8% de la muestra perciben que su nivel de satisfacción laboral es alto; El 10.9% de la muestra

perciben que su nivel de satisfacción laboral es excelente; Resumiendo el 31.9% presentan insatisfacción laboral.

Con relación al perfil porcentual de las dimensiones de satisfacción laboral, en la tabla 23 se el perfil de las dimensiones de satisfacción laboral en dos grandes niveles: satisfacción e insatisfacción. Para efectos de esta investigación se ha sumado al grupo de insatisfacción (nivel deficiente y bajo) al nivel promedio, lo que hace más resaltante el grupo de insatisfacción. En este perfil las dimensiones que son críticas porque presentan mayores porcentajes son: interacción (75.6%), supervisión (66%), Reglas y políticas de la empresa (63.3%), Salario (61.2%), condiciones físicas del lugar de trabajo (53.1%), las cuales pertenecen al factor higiene (extrínseco) y la dimensión reconocimiento (48.9%) que pertenece al factor motivación. Cabe resaltar que una de las dimensiones que presentan mayores problemas es la dimensión de interacción, supervisión y reglas y políticas de la empresa, las que con un adecuado programa de mejora continua podrían ser mejorados, lo que se reflejaría en un aumento y fortalecimiento de la satisfacción laboral y por ende, de su compromiso y desempeño laboral.

Así mismo, con respecto al perfil porcentual de los factores de satisfacción laboral, en la tabla 24 se reporta que el factor que presenta un mayor porcentaje es el factor higiene (67.4%) a diferencia del factor motivación con menor porcentajes (41.5%). Esto significa que las condiciones no son las más adecuadas, lo que podría afectar el nivel de compromiso y el desempeño laboral de los trabajadores.

En los Niveles de compromiso organizacional, en la tabla 26 se describe la distribución de la muestra por niveles en la dimensión compromiso afectivo de la escala de compromiso organizacional, reportándose que el 2% presenta un nivel deficiente, el 11.6% presentan un

nivel bajo; el 27.8% presentan un nivel promedio; el 36.1% presentan un nivel alto y el 22.4% presentan un nivel excelente de compromiso afectivo. Resumiendo, el 13.6 % del personal su nivel de compromiso afectivo está por debajo del promedio (deficiente y bajo compromiso afectivo); el 27.9% presentan un nivel promedio de compromiso afectivo y el 58.5% presentan un nivel de compromiso afectivo superior al promedio (alto y excelente). Que de acuerdo con Meyer y Allen (1997) el compromiso afectivo está relacionado con el deseo de permanecer en la organización y caracterizarse por tener una asociación afectivo/emocional. Es el grado en que un individuo se involucra emocionalmente con su organización. El componente afectivo (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, por ende disfrutan de su permanencia en la organización. Está relacionado con los costes de salida de la organización y es construido sobre una base de relaciones de valor de alternativas de trabajo e inversiones que necesitan ser hechas. Es el grado en que un individuo percibe que debe permanecer en su organización. Por lo que refiere al compromiso de continuación (necesidad) es muy posible encontrar una consistencia de la persona respecto a inversiones en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización, o sea de los costos (financieros, físicos, psicológicos) en los cuales incurriría al retirarse, o de las pocas posibilidades para encontrar otro empleo. Se refleja aquí una faceta calculadora pues se refiere a la prosecución de inversiones (planes de pensiones, primas de antigüedad, aprendizaje, etc.) acumuladas y resultantes de la pertenencia a la organización.

En la tabla 27 se describe la distribución de la muestra por niveles en la dimensión compromiso continuo de la escala de compromiso organizacional, reportándose que el 2% presenta un nivel deficiente, el 22.4% presentan un nivel bajo; el 29.3% presentan un nivel

promedio; el 29.9% presentan un nivel alto y el 16.3% presentan un nivel excelente de compromiso continuo. Resumiendo, el 24.4 % del personal su nivel de compromiso continuo está por debajo del promedio (deficiente y bajo compromiso continuo); el 29.3% presentan un nivel promedio de compromiso continuo y el 46.2% presentan un nivel de compromiso continuo superior al promedio (alto y excelente).

En la tabla 28 se describe la distribución de la muestra por niveles en la dimensión compromiso normativo de la escala de compromiso organizacional, reportándose que el 2% presenta un nivel deficiente, el 22.4% presentan un nivel bajo; el 29.3% presentan un nivel promedio; el 29.9% presentan un nivel alto y el 16.3% presentan un nivel excelente de compromiso normativo. Resumiendo, el 24.4 % del personal su nivel de compromiso normativo está por debajo del promedio (deficiente y bajo compromiso normativo); el 29.3% presentan un nivel promedio de compromiso normativo y el 46.2% presentan un nivel de compromiso normativo superior al promedio (alto y excelente). Construido a partir de normas y expectativas de los empleados al respecto de la organización. Es el grado en que un individuo se siente obligado moralmente a pertenecer en su organización. En el compromiso normativo (deber), se encuentra la creencia en la lealtad a la organización (sentido moral), quizás por percibir ciertas prestaciones (por ejemplo, capacitación o pago de colegiaturas) conducente a un sentido del deber de proporcionar una correspondencia. Este aspecto va en concordancia con la teoría de la reciprocidad: quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante (Gouldner, 1960 citado en Belausteguigoitia 2000).

En los niveles de la Escala de compromiso organizacional, en la tabla 29 se describe la distribución de la muestra por niveles en la escala de compromiso organizacional, reportándose que el 6.1% presenta un nivel deficiente, el 22.4% presentan un nivel bajo; el 28.6% presentan un nivel promedio; el 26.5% presentan un nivel alto y el 16.3% presentan un nivel excelente de compromiso organizacional. Resumiendo, el 28.5 % del personal su nivel de compromiso organizacional está por debajo del promedio (deficiente y bajo compromiso organizacional); el 28.5% presentan un nivel promedio de compromiso organizacional y el 42.8% presentan un nivel de compromiso organizacional superior al promedio (alto y excelente).

El Perfil porcentual de las dimensiones de compromiso organizacional, en la tabla 30 se describe el perfil de las dimensiones de compromiso organizacional en dos grandes niveles: no compromiso y comprometido, donde se reporta que son críticos por que los no comprometidos se distribuyen en mayor porcentaje en las dimensiones compromiso continuo y compromiso normativo con un 53.7% y en la dimensión compromiso afectivo presenta un 41.5%.

Respecto a la Contrastación de Hipótesis, que corresponden a los objetivos específicos 4, 5 y 6, primero se buscó hallar la correlación entre los puntajes totales de satisfacción laboral con compromiso organizacional (objetivo específico 4), reportados en la tabla 32 donde se establece la relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional, estableciéndose que existe una relación alta y positiva entre la variable Satisfacción Laboral y la variable Compromiso Organizacional ($r = 0.993$; $p < 0.001$) de significancia. Es positiva en la medida que a mayor Satisfacción Laboral de un empleado, el Compromiso Organizacional también aumenta proporcionalmente. Por lo tanto, se rechaza la H_0 (no existe

relación entre las variables), aceptándose la H_1 (existe relación estadística muy significativa entre ellas). Estos resultados son confirmados por los encontrados por Richard (2015) quien realizó la investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2014, concluyendo que existe una relación positiva y significativa entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral. Asimismo, se encontró una relación positiva significativa entre los factores intrínsecos y los componentes afectivo, continuación y normativo del Compromiso Organizacional. También, se encontró una relación positiva significativa entre los factores extrínsecos y el componente afectivo del compromiso organizacional. Así mismo, otro resultado que apoya lo encontrado en este trabajo es el aportado por Zurita, Ramírez, Quesada, Quesada, Ruiz, y Manzano (2014), cuyo objetivo fue analizar la relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, se obtuvo una alta correlación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. Otra investigación que refuerza lo encontrado fue realizada por Marquina (2011), planteaba que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional son dos constructos que presentan un gran interés para los psicólogos y en especial para aquellos dedicados al área de Recursos Humanos, Los resultados revelan que existe insatisfacción laboral en un 51.3%, siendo las dimensiones condiciones laborales/materiales y políticas administrativas con las cuales los empleados se sienten más insatisfechos; sin embargo, pese al resultado anterior, el 91% presenta altos niveles de compromiso organizacional, por lo que se sienten identificados con la institución y le brindan su lealtad. La correlación de Pearson para las variables de estudio de 0.73, el cual es estadísticamente significativa ($p=0.10$) en la población estudiada. Otro hecho que fortalece lo encontrado es el reporte de la investigación realizada por Jaik, Tena, y

Villanueva (2010), plantearon como objetivo central identificar el grado de satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes de nivel superior (posgrado) y determinar si hay relación entre los dos parámetros, concluyéndose que existe una correlación significativa y positiva entre los dos parámetros. Así mismo, Díaz y Frago (2005), investigaron la relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los empleados de una empresa de manufactura de filtros explicándola con la Teoría del Intercambio Social; entendiéndose la Satisfacción Laboral como la reacción del individuo en la organización, los resultados arrojaron que hay una relación moderada positiva, es decir, si aumenta la Satisfacción Laboral en un empleado aumenta también el Compromiso Organizacional.

Al Hallar las diferencias de medias de Satisfacción laboral (Objetivo específico 5), en la tabla 35 se establece las diferencia de medias de las dimensiones, factores y escala general de satisfacción laboral por grupos etareos (edad) con la técnica inferencial Análisis de Varianza (ANOVA), reportándose que los valores F son altos y muy significativos ($p < 0.001$). Por lo tanto se rechaza la H_0 (no existen diferencia por grupos etareos), aceptándose la H_1 (existen diferencias estadísticas muy significativas por grupos etareos).

En la tabla 36 se establece las diferencia de medias de las dimensiones, factores y escala general de satisfacción laboral por nivel de estudios con la técnica inferencial Análisis de Varianza (ANOVA), reportándose que los valores F son altos y muy significativos ($p < 0.001$). Por lo tanto se rechaza la H_0 (no existen diferencia por nivel de estudios), aceptándose la H_1 (existen diferencias estadísticas muy significativas por nivel de estudios).

En la tabla 37 se establece las diferencia de medias de las dimensiones, factores y escala general de satisfacción laboral por niveles de compromiso organizacional con la técnica inferencial Análisis de Varianza (ANOVA), reportándose que los valores F son altos y muy

significativos ($p < 0.001$). Por lo tanto se rechaza la H_0 (no existen diferencia por niveles de compromiso organizacional), aceptándose la H_1 (existen diferencias estadísticas muy significativas por niveles de compromiso organizacional).

En la comparaciones del Compromiso organizacional (objetivo específico 6), En la tabla 38 se establece las diferencia de medias de las dimensiones y escala general de compromiso organizacional por grupos etareos (edad) con la técnica inferencial Análisis de Varianza (ANOVA), reportándose que los valores F son altos y muy significativos ($p < 0.001$). Por lo tanto se rechaza la H_0 (no existen diferencia por grupos etareos), aceptándose la H_1 (existen diferencias estadísticas muy significativas por grupos etareos).

En la tabla 39 se establece las diferencia de medias de las dimensiones y escala general de compromiso organizacional por nivel de estudios con la técnica inferencial Análisis de Varianza (ANOVA), reportándose que los valores F son altos y muy significativos ($p < 0.001$). Por lo tanto se rechaza la H_0 (no existen diferencia por nivel de estudios), aceptándose la H_1 (existen diferencias estadísticas muy significativas por nivel de estudios).

En la tabla 40 se establece las diferencia de medias de las dimensiones y escala general de compromiso organizacional por niveles de satisfacción laboral con la técnica inferencial Análisis de Varianza (ANOVA), reportándose que los valores F son altos y muy significativos ($p < 0.001$). Por lo tanto se rechaza la H_0 (no existen diferencia por niveles de satisfacción laboral), aceptándose la H_1 (existen diferencias estadísticas muy significativas por niveles de satisfacción laboral).

La Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional, teniendo en cuenta que dichas personas con más años en la empresa están más satisfechas con su trabajo y comprometidas con la organización.

Así también existen diferencias significativas entre la edad de los colaboradores de la empresa y ambas variables, donde se observa que mientras más jóvenes son los colaboradores más insatisfechos y menos comprometidos se muestran.

Finalmente, las investigaciones reportan la importancia de investigar el clima laboral, desempeño y el Marketing interno, tal como se reportan en las diversas investigaciones que se describen en los antecedentes, donde se plantea de la importancia de la satisfacción y del compromiso del trabajador hacia la organización va a redundar en un mayor desempeño y calidad de servicio.

Conclusiones VI

1. La escala de Satisfacción Laboral obtuvo una validez de constructo de 0.983 y confiabilidad Alpha de 0.994 y la escala de Compromiso Organizacional obtuvo una validez de constructo de 0.984 y una confiabilidad Alpha de 0.980
2. En los niveles en la escala de satisfacción laboral, el 31.9% presentan insatisfacción laboral. En el perfil las dimensiones que presentan mayores porcentajes de insatisfacción son: interacción (75.6%), supervisión (66%), Reglas y políticas de la empresa (63.3%), Salario (61.2%), condiciones físicas del lugar de trabajo (53.1%) y la dimensión reconocimiento (48.9%). En el factor motivacional, el 41.5% presentan insatisfacción. En el factor higiene, el 67.4% presentan insatisfacción.
3. En los niveles de compromiso afectivo el 13.6 % está por debajo del promedio; en compromiso continuo el 24.4 % está por debajo del promedio; en compromiso normativo el 24.4 % está por debajo del promedio. En compromiso organizacional, el 28.5 % está por debajo del promedio; el 28.5% presentan un nivel promedio y el 42.8% presentan un nivel de superior al promedio. En el perfil de los no comprometidos se distribuyen en las dimensiones compromiso continuo y compromiso normativo con un 53.7% y en la dimensión compromiso afectivo con un 41.5%.

4. Existe una relación alta y positiva entre Satisfacción Laboral con Compromiso Organizacional ($r = 0.993$; $p < 0.001$).

5. Existen diferencias significativas en los promedios de satisfacción laboral (dimensiones y factores) según grupos etareos, nivel educativo y niveles de compromiso organizacional, donde a mayor edad, nivel educativo y nivel de compromiso es mayor el promedio de satisfacción laboral.

6. Existen diferencias en los promedios de compromiso organizacional y sus dimensiones según grupos etareos, nivel educativo y niveles de satisfacción laboral, donde a mayor edad, nivel educativo y nivel de satisfacción laboral es mayor el promedio de compromiso organizacional.

Recomendaciones VII

1. Las pruebas en mención son lo suficientemente confiables y validas como para aplicarlas nuevamente y realizar un análisis más profundo en la población.
2. Se debería prestar más atención a aquellas personas que se muestran insatisfechas o poco satisfechas con su trabajo, pues no solo indican e influye en su compromiso laboral sino también provocaría una alta rotación de personal. Al ser un rubro delicado en cuanto a este tema, se debe considerar la perdida que significaría para la empresa la constante rotación del personal joven que es el área más sensible al igual que aquellos que tienen poco tiempo en la empresa.
3. Podemos decir que si enfocamos nuestra atención en los factores críticos que mencionaron con anterioridad podremos equilibrar y prevenir ausentismo o el abandono del puesto, ya que dichos factores son motivacionales y con las capacitaciones necesarias u orientación a cerca de sus funciones o el manejo de las interrelaciones personales con sus superiores, es probable que dichos índices de Satisfacción y Compromiso organizacional mejoren.
4. Finalmente esta investigación da paso a posibles líneas de investigación futuras tales como:
 - En el rubro de seguridad. En cuanto a la influencia de las variables edad y antigüedad sobre las de satisfacción y compromiso también sería interesante

desarrollar estudios posteriores en los que en la muestra seleccionada se pueda establecer distintos grupos de cargo (agentes, supervisores, resguardos) o sexo teniendo en cuenta que la mayor parte del personal en este tipo de trabajo es masculino.

- Otro tipo de líneas de investigación futuras que se propone podría ser el análisis del comportamiento de ambas variables de estudio a lo largo del tiempo, con lo que con ello también se podría observar si el cambio de condiciones organizacionales a lo largo del tiempo, y en concreto la consideración de qué cambios particulares, generan o no el aumento o decremento en el nivel de las variables de estudio.
- Por otra parte también se podría analizar la influencia de otro tipo de variables junto con las ya descritas, como el clima organizacional, fidelización, desempeño laboral entre otras.

Referencias VIII

- Álvarez C. R. (1995). *Estadística multivariante y no paramétrica con SPSS*. Madrid: Díaz de Santos
- Amaya, F., Contreras, M., y Lizana, J. (2008). Clima y satisfacción laboral como predictores de la productividad en dos cooperativas de ahorro y crédito chilenas, Tesis para obtener el título de Licenciado en Psicología de la Universidad de Talca. Universidad de Talca, Talca, Chile.
- Arcieniega, L. (2002). "Compromiso Organizacional Mexico" Como hacer para que la gente se ponga la camiseta?". *Dirección estratégica*. Julio- Agosto 21(2).
- Arnold, J., Robertson, I y Cooper, O. (1991). *Work psychology understanding human behavior in the workplace*. Pitman Publishing
- Atalaya, M. P. (1999). *Satisfacción laboral y productividad*. Lima: San Marcos.
- Ávila Acosta R. (1998). *Estadística elemental*. Lima-Perú: Estudios y Ediciones S.A.
- Aviles, A. M. I., García, G. E. & González, P. S. (2002). *Actitud de los obreros de una Empresa Industrial hacia los Factores de Motivación e Higiene de su trabajo. (Tesina de Licenciatura)* México: Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad
- Belausteguigoitia, R. I. (2000). *La influencia del clima organizacional en el compromiso hacia la organización y el esfuerzo en miembros de empresas familiares mexicanas. (Tesis de Doctorado)* México: Universidad Nacional Autónoma Metropolitana,
- Blau, G., Kumar, R., & Nalakath, A. (2001). Perceived organisational support as a mediator of the relationship of perceived situational factors to affective organisational commitment. *Applied psychology*, 50(4), 615-634.

- Beer, M. (1964). Organizational size and Job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 7, 34-44
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 32-40.
- Becker, T. (1992). Foci and bases of commitment are the distinctions worth making?, *Academy of Management Journal*, Vol. 35, No. 1, p. 232-244.
- Berry, L.L.; Hensen, J. S.; Burke, M.C. (1994). Improving retailer capability for effective consumerism response. *Journal of Retailing*, .52(3), p. 3-14
- Berry, Leonard L.; Parasuraman, A. (1991). *Competing through quality*. New York: Free Press, Iztapalapa
- Blissing, A. (1991). Struktur und Dynamic von Arbeitszufriedenheit: Konzeptuelle und Methodische Oberlegungen zu einer Untersuchung vrschiedener Formen von Arbeitszufriedenheit. En L. Fischer (Hrsg): *Arbeitszufriedenheit. Beitrâge zur Organisationspsychologie*, 5, (85-113). Stuttgrat: Verlag für Angewandte psychologie
- Bohnenberger, Maria C. O (2001). *Mmarketing interno como ferramenta para elevar o comprometimento organizacional*. Orientação de Ivan Pinheiro. Dissertação de Mestrado. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro e Universidade do Vale do Rio dos Sinos. São Leopoldo,
- Bohnenberger María Cristina (2005). *Marketing interno: la actuación conjunta entre recursos humanos y marketing en busca del ompromiso organizacional* (Tesis doctoral). Universidad de les Illes Balears, Brasil.

- Boshoff, Christo; Tait, (1996). Madéle. Quality perceptions in the financial services sector: the potential impact of internal marketing. *International Journal of Service Industry Management*. 7 (5), p. 5-31.
- Bravo. M. J. (1992). La satisfacciôn laboral en los profesionales sanitarios. Elaboraciôn de un instrumento de evaluaciôn. Tesis de licenciatura (mimeo). Valencia
- Bravo M., Peiró J. y Rodríguez I (1996) Satisfacciôn laboral. En J. Peiró y F. Prieto (eds) Tratado de psicología del trabajo, 1. La actividad laboral en su contexto. España: Ed. Síntesis S.A. 343-394
- Brayfield, A. H. y Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35, 307-311
- Brief, A. P. y Roberson, L. (1989). Job attitude organization: An exploratory study. *Journal of Applied Psychology*, 19, 717-727
- Brown, M. E. (1969). Identification and some conditions of organizational involvement. *Administrative Science Quarterly*, 14, 533-546.
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: the socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546.
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: the socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546.
- Bullock, R. P. (1952). Social factors related to Job satisfaction: A technique for the measurement of Job satisfaction. Bureau of Bussiness Research, Ohio State university, Columbus, Ohio

- Camman, O.; Fichman, M.; Jenkis, D. y Klesh. J. (1979). The Michigan Organizational Assessment Questionnaire, Unpublished manuscript. University of Michigan, ANN Arbor, Michigan
- Caruana, Albert; Calleya, Peter. The effect of internal marketing on organizational commitment among retail bank managers. *Internacional Journal of Bank Marketing*. 1998, vol 16, núm 3, p.108-116. Facultad de Contaduría y Administración
- Carrasco, M. (2007). Comportamiento humano en las organizaciones del Norte: Determinación del Nivel de Satisfacción Laboral en la Municipalidad de Sókota en la Región Cajamarca. Perú.
- Castillo F. y Ruiz V. (2017). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016.(Tesis Bachiller). Universidad Peruana La Unión. Perú
- Castro L. (2005). Diseños experimentales sin estadística. México: Trillas
- Córdova, P. (2005). Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal (ETT). (Tesis de Licenciatura de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela).
- Clugston, M. (2000). The mediating effects of multidimensional commitment on job satisfaction and intent to leave. *Journal of Organization Behavior*. 21, p.477-486.
- Cook, J. D., Hepworth, S. J., Wall, T. D. y Warr, P. B. (1981). The experience of work. academic Press, London

- Crites, J. O. (1969). *Vocational Psychology. The study of vocational behavior and development*. McGraw-Hill, Nueva York
- Chiavenato, I. (2001) "*Administración de Recursos Humanos*". 5ta Edición. Bogotá: Santa Fe
- Davis, K. & Newstrom, J. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw – Hill
- Day, D.V. and Bedeian A.G.(1991). Predicting job performance across organizations: The interaction of Work Orientation and Psychological Climate. *Journal of Management*.M, 589-600.
- De Rivera, J. (1992). Emotional climate: social structure and emotional dynamics En K. T. Strongman (Ed.), *International Review of Studies on Emotion*, Vol. 2, pp. 197-248. Chichester: John Wiley and Sons
- Díaz, J. y Fragoso, A. (2005). "*Relación Entre Satisfacción Laboral Y Compromiso Organizacional*". México: Universidad Autónoma Metropolitana.
- Dorta y González (2003). La motivación en el nivel obrero – Gerencial de la fábrica Tropicana según la teoría de las expectativas (Porter – Lawler). (Tesis). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Venezuela.
- Durkin, Mark; Bennett, (1999). Hadyn. Employee commitment in retail banking: identifying and exploring hidden dangers. *International Journal of BankMarketing*. 17(3), p.124-134
- Fernandez-Dols, J. M. (1994). Bases sociales de la emoción. En J. F. Morales, M. Moya, E. Reboloso, J. M. Fernandez-Dols, G. Huici, J. Marques y J. A. Pérez (eds): *Psicología Social*, pp. 63-80. McGraw-Hill, Madrid
- Fisher, C. (1986). Organizational socialization: an integrative review. In K. M. Rowland &

- G. R. Ferris (Eds). Research in personnel and human resources management. Vol. 4, pp. 101-145. JAI Press, Greenwich, CT
- Fischer, G. N. (1992). *Campos de intervención en Psicología Social*. Madrid: Nancea
- Forehand GE, Von Haller G. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological bulletin*. 62(6), p. 361-382.
- Frías, P (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Chile: Universidad de Chile.
- Friedlander, F. y Margulies, N. (1969). Multiple impacts of organizational climate and individual value system upon job satisfaction. *Personnel Psychology*, 22, 171-183
- George, J. M. (1990). Personality, effect and behaviour in groups. *Journal of Applied Psychology*, 75, 2, 107-116
- George, J. M. (1996). Group affective tone. In M. A. West (Ed.), *Handbook of Work Group Psychology*, pp. 77-94. Chichester; John Wiley and Sons
- González Roma, V., Peiro, J. M., Subirats, M. y Manas, M. A. (2000). "The validity of affective workteam climates". In M. Vartiainen, F. Avallone & N. Anderson (eds). *Innovative theories, tools and practices in W&O Psychology*. Hogrefe & Huber Publishers
- González-Româ, V.; Peirô, J. M.; Lloret, S.; Mafias, M. y Mufioz, P. (1996). A test of causality hypotheses for the climate-attitudinal job outcomes relationship. Comunicaciôn presentada en el FOCUS Symposium. Leuven (Bélgica), Septiembre
- Greene Judith & D'Oliveira Manuela (2006). *Test estadísticos para psicología*. 3ra. Edición. España: Mc Graw Hill.
- Griffin, R. W. y Bateman, T. S. (1986). Job satisfaction and organizational commitment.

- En O. L. Cooper y I. Robertson (eds): *International Review Industrial and Organizational Psychology*. John Wiley & Sons, Nueva York
- Grusky, O. (1966). Career mobility and organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 10, 488-503.
- Hackman, R. y Oldham, G. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170
- Hall, D. T., Schneider, B., & Nygren, H. T. (1970). Personal factors in organizational identification. *Administrative Science Quarterly*, 15, 176-190
- Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction. Theoretical perspectives and a longitudinal analysis*. Libra Publishers, Nueva York
- Hernández, S. R., Fernández, C. C. & Baptista L. P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw – Hill
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons.
- Herzberg, F. L. (1966). *Work and the nature of man*. World Publishing, Cleveland
- Herzberg, F. (1976) *The Managerial Choice: to Be Efficient and to be Human*. Dow Jones Irving.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York. Harper and Row
- Hrebiniak, L. G., & Alutto, J. A. (1972). Personal and role-related factors in the development of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17, 555-572.
- Iverson, Roderick D.; Mcleod, Colin S.; Erwin, Peter J. (1996). The role of employee commitment and trust in service relationships. *Marketing Intelligence & Planning*. 14(3), p. 36-44.

- Iverson, Roderick D.; Mcleod, Colin S.; Erwin, Peter J. (1996). The role of employee commitment and trust in service relationships. *Marketing Intelligence & Planning*. 14(3), p. 36-44.
- Jackofsky, E. F. and Slocum, J. W., Jr. (1988). A longitudinal study of climates. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 319-334.
- Jaik, A., Tena, J y Villanueva, R (2010) Satisfacción Laboral Y Compromiso Institucional De Los Docentes De Posgrado. *Revista Electrónica Diálogos Educativos*. 19 (10).
- Johnson, G. J. y Johnson, W. R. (2000). Perceived Over qualification and Dimensions of Job Satisfaction: A Longitudinal Analysis. *Journal of Psychology*, 134(5), 537
- Kerlinger, F. N. (2004). *Investigación del Comportamiento*. México: McGraw-Hill:
- Kerman, Abraham. (1978). *Psicología de la industria y de las organizaciones*, Madrid: Marova.
- Kiesler, C. A. (1971). *The psychology of commitment: Experiments linking behavior to belief*. Baltimore: John Hopkins U.P.
- Kozlowski, S.W.J. & Hulst, B. M. (1987). An exploration of climates for technical updating performance. *Personnel Psychology*, 40, 539-563
- Kunin, T. (1955). The construction of a new type of attitude measure. *Personnel Psychology*, 8, 65-78
- Lan, G., Okechuku, C., Zhang, H. y Cao, J. (2013). Impact of Job Satisfaction and Personal Values on the Work Orientation of Chinese Accounting Practitioners. *Journal Of Business Ethics*, 112(4), p. 627- 640.

- Lawler, E. E., III, Hall, D. T. and Oldham, G. R. (1974). Organizational climate: relationship to organizational structure, process and performance. *Organizational Behavior and Human Performance*, 11,139-155
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297- 308.
- Linguiti Pron, A. (2013). Job satisfaction and perceived autonomy for nurse practitioners working in nurse-managed health centers. *Journal of the American Association of Nurse Practitioners*, 25(4), 213-221.
- Locke, E. (1969)."What is Job Satisfaction?", *Organization Behavior and Human Performance*. 4 (4), p. 309-414.
- Locke E. (1976) The nature and causes of job satisfaction. En MD Dunnette (ed.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally
- Locke, E. A. y Latham, G. P. (1984). *Goal setting: A motivational Technique that works*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ
- Márquez, Pérez M. (2001) *Satisfacción laboral*. Recuperado Julio 12, 2016 de: <http://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/>
- Marquina, C. (2011) *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima*. Perú: Revista Científica de Ciencias de la Salud.
- Marsh, R. M., & Mannari, H. (1977). Organizational commitment and turnover: A predictive study. *Administrative Science Quarterly*, 22, 57-75.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.

- Mathieu, J. E. y Zajac, D. (1990): «A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment». *Psychological Bulletin*, Vol. 108, pp. 171-194
- Melia, J. L. y Peirô, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextes organizacionales: el Cuestionario de Satisfacción Laboral 820/23, *Psicologemas*, 5. 3, 59-74
- Mellor, Steve, Mathieu John, Barnes-Farrell Janet, Rogelberg Steven (2001) Employees' nonwork obligations and organizational commitment: a new look at the relationships. *Human Resource Management*. 40 (2), p. 171-184.
- Meyer, John P.; Allen, Natalie J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, Research and Application*. Thousand Oaks: Sage Publications,
- Meyer, J. P; Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward a general Model. *Human Resource Management Review*. 11, p. 299-326.
- Meyer, John P.; Irving; Allen, Natalie J. (1998), Examination of the combined effects of work values and early experiences on organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*. 19, p. 29-52.
- Meyer, John, Stanley David, Herscovitch Lynne y Topolnytsky Laryssa (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: a meta-analysis of antecedents, correlates and consequences. *Journal of Vocational Behavior*. 61, p.20-52.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). "A three-component conceptualization of organizational commitment", *Human Resource Management Review*, 1, p. 61-98

- Moorman, R. H. (1993). The influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior. *Human Relations*, 46, 6, 759-775
- Mowday, Richard T. (1998). Reflections on the study and relevance of organizational commitment. *Human Resource Management Review*. 18(4), p. 357-401.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. (1982). *Organizational linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. San Diego: Academic Press.
- Mueller, C. W. Y McCloskey, J. C. (1990). Nurses' job satisfaction. A proposed measure. *Nursing Research*, 39, 113-117
- Nadelsticher, M. A. (1983). *Técnicas para la construcción de cuestionarios de actitudes y opción múltiple*. México: Instituto Nacional de Ciencias Penales
- Paez, D., Ruiz, J. I., Gailly, O., Kornblit, A. L., Wiesenfeld, E. y Vidal, O. M. (1997). Clima emocional: su concepto y medición mediante una investigación transcultural. *Revista de Psicología Social*, 12(1), 79-98
- Palafox de Anda, G. (1995). "La satisfacción en el trabajo y la productividad del factor humano". En *Adminístrate Hoy* 9 42 – 44.
- Peirô, J. M.; González-Româ, V.; Bravo, M. J. y Zurriaga, R. (1995). La medida de la satisfacción laboral. *Ansiedad y estrés*, 1(2-3)231-253
- Peirô, J. M.; González-Româ, V.; Zurriaga, R.; Ramos, J y Bravo, M. J. (1990). El cuestionario de satisfacción laboral de los profesionales de la salud de Equipos de Atención Primaria, *Revista de Psicología de la Salud*, 1 (2), 135-174
- Pick, S & López, V. A. L. (1994). *Cómo Investigar en Ciencias Sociales*. México: Trillas.

- Pritchard, R. D. and Karasick, B. W. (1973). The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance*, 9,126-146
- Quinn, R. P. y Staines, G. L. (1979). The 1977 quality of employment survey. Ann Arbor: Survey Research Center. Institute for Social Research. University of Michigan
- Repetti, R.L. and Cosmas, K.A.(1991).The Quality of Social Environment at Work and Job Satisfaction. *Journal of Applied Social Psychology*..21, 840-854
- Richard A. K. (2015). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2015. *Revista de investigación universitaria*. 4 (1).
- Rickett, Michael.(2002). Attitudinal organizational commitment and job performance: a meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*. 23, p.257-266.
- Robbins, S.P. (1998) *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall, Octava edición.
- Rodríguez, A. Retamal, M. Lizana, J. & Cornejo, F. (2011). Clima y Satisfacción Laboral como predictores del Desempeño: En una organización Estatal Chilena. En Dialnet. Recuperado de: dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3899629.pdf
- Salancik, G. R. (1977). Commitment and the control of organizational behavior and belief. In B. M. Staw & G. R. Salancik (Eds.), *New directions in organizational Behavior* (pp. 1-53). Chicago: St. Clair Press.
- Salancik, G. y Pfeffer, J. (1977). An examination of need-satisfaction models of job attitudes. *Administrative Science Quarterly*, 22,427-456

- Schmitt, N. y Loher (1984). Development of school satisfaction measures for NASSP task force on climate. Reston, VA: National Association for Secondary School Principals
- Smith, P., Kendall, L y Hulin, C. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago: Rand McNally
- Schneider, B (1987). The people make the place. *Personnel Psychology*, 40, 437-453
- Schneider, B. y Reichers, A. (1983). On the etiology of climate. *Personnel Psychology*, 36, 19-40
- Seashore, S. E., Lawler, E. E., Mirvis, P. y Camman O. (1982). Observing and measuring organizational change: A guide to field practice. Wiley, New York
- Sifuentes G.; Ortega J. & González, I. (2011). *El compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango*. México DF: Universidad Politécnica de Durango.
- Schneider B (1985). Organizational behavior. *Annual Review Psychology*, 36, 573-611
- Sheldon, M. (1971). Investments and involvements as mechanisms producing commitment to the organization. *Administrative Science Quarterly*, 16, 143-150.
- Smith, P. C.; Kendall, L y Hulin, C. L (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago: Rand McNally
- Sorenson, S (en 2013, 1 de Agosto de Frías, P (2014)): *Engaging Employees After the Honeymoon Period*. Recuperado de: http://businessjournal.gallup.com/content/163463/engaging-employees-honeymoonperiod.aspx?utm_source=google&utm_medium=rss&utm_campaign=syndication un constante seguimiento por parte de los altos directivos

- Subirats Ferrer Montserrat (2000). Clima perceptivo y satisfacción laboral en equipos de trabajo: un análisis longitudinal y multinivel. (Tesis doctoral en Psicología). Universidad de Valencia. España.
- Taber, T. D. y Alliger, G. M. (1995). A task-level assessment of job satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 101-121
- Valdés, H. (2009). Manual de buenas prácticas de evaluación del desempeño profesional de los docentes. Lima: Consejo Nacional de Educación
- Vallejo, D (2014). *“La Satisfacción Laboral y su relación con la rotación de personal en los Guardias de Seguridad en la Empresa Vicosa Cia. Ltda.”*. Quito : Universidad Central Del Ecuador.
- Warr, P. B. y Routledge, T. (1969). An opinion scale for the study of managers' job satisfaction. *Occupational Psychology*, 43, 95-109
- Weis, D. J.; Dawis, R. V.; England, G. W. y Lofquist, L. H. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire, Minneapolis: Industrial Relationship Center. University of Minnesota
- Williams, L. J. (1988). Affective and non affective components of job satisfaction and organizational commitment as determinants of organizational citizenship and inrole behavior. Tesis Doctoral no publicada. Bloomington, Indiana, Indiana University
- Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. *Academy of Management Review*, 7, 418-428

Zeithaml, Valarie A.; Parasuraman, A. y Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service: balancing customer perceptions and expectations*. New York:Free Press,

Zurita, M; Ramírez T., Quesada, J.; Quesada, M; Ruiz, B. & Manzano, J. (2014).
Compromiso Organizacional Y Satisfacción Laboral En Una Muestra De
Trabajadores De Los Juzgados De Granada. España. *Reidocrea*. 3(3), p. 17---25.

Anexos IX

E.S.L.Y.C.O.

DATOS:

Unidad/ Turno: _____

Sexo: (M) (F)

Edad	20 -29 Años	()
	30 - 39 Años	()
	40 -49 Años	()
	50 - 60 Años	()
Cargo	Administrativo	()
	Agente de seguridad	()
	Supervisores	()
	Jefes de Grupo	()
Nivel De Estudios	Secundaria	()
	Estudios Superiores Incompletos	()
	Estudios Superiores Completos	()
	Estudios Técnicos Incompletos	()
	Estudios Técnicos Completos	()
	Estudios Post Grado Incompletos	()
	Estudios Post Grado Completos	()
Antigüedad	1 a 3 años	()
	4 a 10 años	()
	11 a 15 años	()
	16 años a mas	()

1	La empresa me da la oportunidad de subir de puesto.	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---	---

2	Mi trabajo es reconocido por mis superiores.	5	4	3	2	1
3	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	5	4	3	2	1
4	Mi trabajo es entretenido.	5	4	3	2	1
5	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otra organización.	5	4	3	2	1
6	Mi trabajo es compensado con un sueldo adecuado.	5	4	3	2	1
7	Mis superiores me tratan bien	5	4	3	2	1
8	Las instalaciones del lugar de trabajo son incómodas.	5	4	3	2	1
9	Mis superiores son accesibles.	5	4	3	2	1
10	Considero que las máquinas y herramientas necesarias para mi trabajo están en condiciones adecuadas.	5	4	3	2	1
11	No me siento integrado plenamente en mi organización.	5	4	3	2	1
12	En la empresa se me avisa oportunamente que tengo que quedarme tiempo extra.	5	4	3	2	1
13	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.	5	4	3	2	1
14	Mi trabajo pasa desapercibido para mis superiores.	5	4	3	2	1
15	Mi trabajo es aburrido.	5	4	3	2	1
16	Las máquinas y herramientas necesarias para mi trabajo están en pésimas condiciones.	5	4	3	2	1
17	Mi horario de trabajo es agradable.	5	4	3	2	1
18	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.	5	4	3	2	1
19	El sueldo que recibo por mi trabajo es injusto.	5	4	3	2	1
20	Mi trabajo es valorado por mis superiores	5	4	3	2	1
21	Una de las consecuencias negativas al dejar mi organización, sería la inseguridad que representa trabajar en otras organizaciones.	5	4	3	2	1
22	Mis superiores me tratan de mala manera.	5	4	3	2	1
23	Me gusta convivir con mis compañeros de trabajo.	5	4	3	2	1
24	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.	5	4	3	2	1
25	Me parece que la organización de la empresa es inadecuada.	5	4	3	2	1
26	Mis superiores son justos.	5	4	3	2	1

28	Me molesta mi horario de trabajo.	5	4	3	2	1
----	-----------------------------------	---	---	---	---	---

55	Mis superiores no tienen disponibilidad para apoyarme en mi trabajo.	29 Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.	5	4	3	2	1
		30 Mi salario es desmoralizante.	5	4	3	2	1
		31 Mi trabajo me da la oportunidad de mejorar mis propias expectativas.	5	4	3	2	1
		32 Mi trabajo es rutinario.	5	4	3	2	1
		33 La empresa reconoce mi trabajo.	5	4	3	2	1
		34 No siento obligación alguna de permanecer en mi organización.	5	4	3	2	1
		35 Me gusta mi trabajo.	5	4	3	2	1
		36 En mi trabajo hay un ambiente de armonía.	5	4	3	2	1
		37 Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mí organización.	5	4	3	2	1
		38 Mis superiores son injustos.	5	4	3	2	1
		39 Estoy en deuda con la organización.	5	4	3	2	1
		40 Los materiales o el equipamiento que me proporciona la empresa para cumplir con el servicio que brindo son de baja calidad.	5	4	3	2	1
		41 Los procedimientos que uso para brindar el servicio de seguridad son adecuados.	5	4	3	2	1
		42 Mis superiores son prepotentes.	5	4	3	2	1
		43 Mi sueldo me da la oportunidad de mejorar económicamente.	5	4	3	2	1
		44 Esta organización merece mi lealtad.	5	4	3	2	1
		45 Mi trabajo limita la oportunidad de mejorar mis propias expectativas.	5	4	3	2	1
		46 Para la empresa mi trabajo pasa desapercibido.	5	4	3	2	1
		47 El ambiente de trabajo es pesado.	5	4	3	2	1
		48 Mis superiores son agradables.	5	4	3	2	1
		49 No abandonaré mi organización en estos momentos porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.	5	4	3	2	1
		50 La iluminación de mi lugar de trabajo es adecuada.	5	4	3	2	1
		51 Procedimientos para cumplir con el servicio de seguridad que brindo son inadecuados	5	4	3	2	1
		52 Las prestaciones que recibo por parte de mi organización son adecuadas.	5	4	3	2	1
		53 Mi trabajo me ayuda a cumplir mis objetivos.	5	4	3	2	1

54	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.	5	4	3	2	1
56	Las prestaciones que recibo son inapropiadas.	5	4	3	2	1
57	La empresa toma en cuenta mis ideas.	5	4	3	2	1
58	Mi relación con los compañeros de trabajo es grosera.	5	4	3	2	1
59	La empresa está organizada adecuadamente.	5	4	3	2	1
60	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si quisiera.	5	4	3	2	1
61	Todos tenemos la misma oportunidad de ascender en la empresa.	5	4	3	2	1
62	Mis ideas son irrelevantes para la empresa.	5	4	3	2	1
63	No me siento ligado emocionalmente a mi organización.	5	4	3	2	1
64	Soy importante para la empresa.	5	4	3	2	1
65	Mi trabajo es importante	5	4	3	2	1
66	Mi relación con los compañeros de trabajo es grosera.	5	4	3	2	1
67	Esta organización significa personalmente mucho para mí.	5	4	3	2	1
68	Mis superiores están dispuestos a apoyarme en mi trabajo	5	4	3	2	1
69	Las sanciones que aplica la empresa son justas.	5	4	3	2	1
70	Hoy, permanecer en esta organización, es una cuestión tan de necesidad como de deseo.	5	4	3	2	1
71	La empresa limita mi posibilidad de subir de puesto.	5	4	3	2	1