



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**COMPROMISO Y SATISFACCIÓN EN UNA EMPRESA INDUSTRIAL DEL
DISTRITO DE ATE, LIMA – 2024**

**Línea de investigación:
Evaluación psicológica y psicométrica**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología con
mención en psicología organizacional

Autora

Paredes Yauri, Ana Lucia

Asesor

Mendoza Huamán, Vicente Eugenio

ORCID: 0000-0003-1946-6831

Jurado

Figueroa Gonzales, Julio Lorenzo

Flores Vasquez, Maria Elizabeth

Talledo Sanchez, Karim Elisa

Lima - Perú

2025



COMPROMISO Y SATISFACCIÓN EN UNA EMPRESA INDUSTRIAL DEL DISTRITO DE ATE, LIMA – 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	16%	8%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
6	Vilca Quispe, Filber Miguel. "Clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de educación secundaria del distrito de Huancané", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1%
7	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.umch.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	Feliciano Dávila, Melbin. "Compromiso organizacional de los docentes de las	<1%



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**COMPROMISO Y SATISFACCIÓN EN UNA EMPRESA INDUSTRIAL DEL
DISTRITO DE ATE, LIMA – 2024**

Línea de investigación:

Evaluación Psicológica y psicométrica

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología
con mención en Psicología Organizacional

Autora:

Paredes Yauri, Ana Lucia

Asesor:

Mendoza Huamán, Vicente Eugenio

ORCID: 0000-0003-1946-6831

Jurado:

Figuerola Gonzales, Julio Lorenzo

Flores Vasquez, Maria Elizabeth

Talledo Sanchez, Karim Elisa

Lima - Perú

2025

Dedicatoria:

A mis padres por su apoyo y soporte
incondicional en todas las etapas de
mi vida.

Agradecimiento

A mi familia por sus sacrificios, confiar en mí, y por alentarme a alcanzar cada una de mis metas. Asimismo, agradezco a mis amigos de la universidad y trabajo, a aquellos que fueron mi soporte, a quienes invirtieron su tiempo y me brindaron el apoyo constante en el desarrollo profesional.

ÍNDICE

Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema	3
<i>1.1.1. Problema general</i>	6
<i>1.1.2. Problemas específicos</i>	6
1.2. Antecedentes	7
<i>1.2.1. Antecedentes nacionales</i>	7
<i>1.2.2. Antecedentes internacionales</i>	9
1.3. Objetivos	11
<i>1.3.1. Objetivo general</i>	11
<i>1.3.2. Objetivos específicos</i>	11
1.4. Justificación	12
1.5. Hipótesis	13
<i>1.5.1. Hipótesis general</i>	13
<i>1.5.2. Hipótesis específicas</i>	13
II. MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. Bases Teóricas del compromiso organizacional.....	14
<i>2.1.1. Compromiso organizacional</i>	14
<i>2.1.2. Consideraciones organizacionales que afectan el compromiso organizacional</i>	15
<i>2.1.3. Compromiso afectivo en las organizaciones</i>	17
<i>2.1.4. Compromiso continuo en las organizaciones</i>	18
<i>2.1.5. Compromiso normativo en las organizaciones</i>	20
<i>2.1.6. Dimensiones del compromiso organizacional</i>	21
<i>2.1.7. Teorías sobre el compromiso organizacional</i>	22
2.2. Bases Teóricas de satisfacción laboral.....	23
<i>2.2.1. Satisfacción laboral</i>	23
<i>2.2.2. Causas de la insatisfacción laboral</i>	24

2.2.3.	<i>Satisfacción intrínseca del personal en las organizaciones</i>	25
2.2.4.	<i>Satisfacción extrínseca del personal en las organizaciones</i>	26
2.2.5.	<i>Dimensiones de satisfacción laboral</i>	27
2.2.6.	<i>Teorías sobre satisfacción laboral</i>	28
III.	MÉTODO	29
3.1.	Tipo de investigación.....	29
3.2.	Ámbito temporal y espacial	29
3.3.	Variables	29
3.3.1	<i>Compromiso organizacional</i>	29
3.3.2.	<i>Satisfacción laboral</i>	30
3.4.	Población y muestra.....	30
3.5.1	<i>Escala de Compromiso Organizacional</i>	31
3.5.2	<i>Escala de Satisfacción Laboral (WCW)</i>	32
3.6.	Procedimientos.....	33
3.7.	Análisis de datos	33
3.8.	Consideraciones éticas	34
IV.	RESULTADOS	35
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	41
VI.	CONCLUSIONES.....	48
VII.	RECOMENDACIONES	49
VIII.	REFERENCIAS	50
IX.	ANEXOS.....	65

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de estado civil en la muestra.....	31
Tabla 2. Análisis de normalidad con la prueba de Kolmogorov-Smirnov	35
Tabla 3. Relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral	35
Tabla 4. Niveles de compromiso organizacional	36
Tabla 5. Niveles de satisfacción laboral	36
Tabla 6. Relación entre la dimensión afectivo y satisfacción laboral	37
Tabla 7. Relación entre la dimensión continuidad y satisfacción laboral	38
Tabla 8. Relación entre la dimensión normativo y satisfacción laboral	39
Tabla 9. Diferencias en el compromiso organizacional y el estado civil	40
Tabla 10. Diferencias en la satisfacción laboral y el estado civil	40
Tabla 11. Análisis factorial de la ECO	72
Tabla 12. Análisis factorial por carga factorial exploratorio de la ECO	72
Tabla 13. Prueba para Medidas de Ajuste y un Ajuste Exacto de la ECO	73
Tabla 14. Carga factorial por carga factorial de la ECO.....	74
Tabla 15. Carga factorial por covariancia factorial de la ECO.....	74
Tabla 16. Correlación entre factores de la ECO	75
Tabla 17. Correlación entre factor-test de la ECO.....	75
Tabla 18. Correlación ítem-total de la ECO	76
Tabla 19. Confiabilidad de la Escala de ECO.....	77
Tabla 20. Baremo de la Escala de ECO	77
Tabla 21. Análisis factorial de la ESL	78
Tabla 22. Análisis factorial por carga factorial exploratorio de la ESL	78
Tabla 23. Prueba para Medidas de Ajuste y un Ajuste Exacto de la ESL	79
Tabla 24. Carga factorial por carga factorial de la ESL	79
Tabla 25. Carga factorial por covariancia factorial de la ESL.....	80
Tabla 26. Correlación entre factores de la ESL	80
Tabla 27. Correlación entre factor-test de la ESL.....	81
Tabla 28. Correlación ítem-total o índice de homogeneidad de la ESL	81
Tabla 29. Confiabilidad de la Escala de la ESL.....	82
Tabla 30. Baremo de la Escala de la ESL	82

Resumen

Objetivo: Esta investigación establece la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima.

Método: Para lo cual se implementó un estudio básico de diseño no experimental, respecto al cual se desarrolló los niveles descriptivos, correlacionales y comparativos; para ello, se aplicó y posteriormente validó para la muestra los instrumentos: Escala de Compromiso Organizacional y Escala de Satisfacción Laboral (WCW).

Resultado: Se demostró que el compromiso organizacional y la satisfacción laboral presentan una correlación directa muy débil ($\rho=.324$); así como se determinó que la satisfacción laboral se relaciona de forma muy débil con la dimensiones afectivo ($\rho=.245$), de forma débil con la dimensión continuidad ($\rho=.275$) y de forma muy débil con la dimensión normativo ($\rho=.227$); así mismo, el análisis comparativo determinó diferencias del compromiso organización según estado civil ($p<.05$) pero no con satisfacción laboral ($p>.05$). **Conclusiones:** Se establece que el compromiso organizacional podría generar cambios en la satisfacción laboral y viceversa; así también, el estado civil establece diferencias en los niveles del compromiso organizacional en la muestra de estudio.

Palabras clave: compromiso, satisfacción, organización, sector industrial

Abstract

Objective: This research establishes the relationship between organizational commitment and job satisfaction in workers of an industrial company in the district of Ate, Lima. **Method:** For which a basic study of non-experimental design was implemented, with respect to which the descriptive, correlational and comparative levels were developed; To this end, the instruments: Organizational Commitment Scale and Job Satisfaction Scale (WCW) were applied and subsequently validated for the sample. **Result:** It was shown that organizational commitment and job satisfaction present a very weak direct correlation ($\rho=.324$); just as it was determined that job satisfaction is very weakly related to the affective dimension ($\rho=.245$), weakly to the continuity dimension ($\rho=.275$) and very weakly to the normative dimension ($\rho=.227$); likewise, the comparative analysis determined differences in organizational commitment according to marital status ($p<.05$) but not with job satisfaction ($p>.05$). **Conclusions:** It is established that organizational commitment could generate changes in job satisfaction and vice versa; Likewise, marital status establishes differences in the levels of organizational commitment in the study sample.

Keywords: commitment, satisfaction, organization, industrial sector

I. INTRODUCCIÓN

Estudios respecto al tema organizacional indican que las organizaciones no pueden dejar de preocuparse por sus colaboradores, pues de ello depende la calidad y el nivel de productividad que promueve el cumplimiento de objetivos organizaciones. Es por ello que las organizaciones deben prestar especial atención a las estrategias que promueven un adecuado compromiso en los colaboradores, pues la ausencia del mismo ocasiona repercusiones importantes en su desempeño, siendo el sector de empresas industriales las más afectadas debido a su particular concentración en la fuerza operativa, por lo que deben fortalecer la lealtad de los mismos. En este sentido, se recalca la importancia de comprender que, los vínculos emocionales y psicológicos de los trabajadores respecto a la empresa influyen en su permanencia y cumplimientos de logros en la empresa.

En este sentido, la falta de compromiso tiende a generar preocupación en las organizaciones, pues la carencia del mismo se asocia a un inadecuado clima o cohesión en los equipos, que a su vez tiene en consecuencia repercusiones negativa en la satisfacción laboral; siendo este último el causante de un bajo rendimiento del colaborador y, en aspectos generales, bajos resultados globales en la organización. Particularmente en las empresas industriales, la falta de compromiso y satisfacción laboral promueven dificultades en el desempeño del trabajador, pues las actividades tienden a ser intensivas y con considerable presión, por lo que el impacto consecuente tiende a ser notoriamente pronunciado.

En este sentido, la problemática se centra en la presencia tanto de la falta de compromiso y de satisfacción laboral, pues en la medida que se carezca de espacios donde exista oportunidad de desarrollo, aumente la apatía o desinterés hacia la empresa empleadora, disminuye la proactividad o disposición a esforzarse por cumplir las tareas. Tomando en cuenta ello, se requiere de un ajuste coherente entre las expectativas del empleado y la realidad laboral

a fin de conservar el compromiso, pues tomando en cuenta las demandas psicológicas y físicas exigidas por el empleador, se deben alinear los beneficios o promesas percibidas.

Tomando en cuenta los aspectos explicados previamente, se hace necesario evidenciar la situación problemática de los empleados de una empresa del sector industrial respecto al compromiso organizacional y satisfacción laboral, pues se necesita explorar la situación y, en base a los hallazgos, proponer soluciones que propicien la mejora en el bienestar de los colaboradores y la eficiencia de las organizaciones (Cortez y Mercedes, 2017). Por ello, este estudio plantea como objetivo de estudio determinar la relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del sector industrial en el distrito de Ate en Lima; así también, se establecen procedimientos metodológicos alienados a la objetividad a partir de la evaluación con instrumentos válidos y confiables.

Es así que, este estudio cuenta con una estructura de la investigación a detalle:

En el Apartado I, se plasman los datos provistos por la literatura a fin de plantear la realidad de la problemática y formular la pregunta de investigación; ello permite plantear los objetivos e hipótesis en torno al tema, para los cual se indica la justificación del mismo.

En el Apartado II, se establecen los apartados necesarios para contextualizar y alinear las características y elementos propios del tema de investigación, permitiendo explorar las bases conceptuales y teóricas de las variables de estudio.

En el Apartado III, se comunica la metodología implementada en la investigación, tales como el tipo, diseño, corte y nivel de estudio; criterios de población y selección de muestra; así como los datos pertinentes a los instrumentos empleados, procedimientos de la investigación, proceso de análisis y consideraciones éticas.

En el Apartado IV, muestra los resultados respecto a las variables, de validez, confiabilidad, descriptivas e inferenciales.

En el Apartado V, se presenta la discusión respecto a los resultados, antecedentes revisados, bases conceptuales y autores que explican los hallazgos.

En el Apartado VI, tomando en cuenta el análisis previo, se presentan las conclusiones.

En el Apartado VII, se dispone a realizar las recomendaciones respectivas.

1.1. Planteamiento del problema

En las empresas del sector industrial, la producción es correlativo a la permanencia y desarrollo en el mercado, por lo que deben atender los elementos y afinar los procesos necesarios para propiciar su continuidad; no obstante, en aras de aumentar la producción y elevar la tasa de ganancia, muchas veces la dirección se centra en los componentes tangible, pero descuidan los no tangibles, como el personal (Romero et al., 2019). Esto tiene consecuencias directas en los colaboradores, pues en sectores industriales, donde existe mayor exigencia física y psicológica, así como mayor exposición a riesgos mecánicos, biológicos, químicos y físicos, donde existe riesgo a la probabilidad de morir o enfermar (Noriega et al., 2001), ocasionan una actitud negativa hacia el empleador.

En este sentido, el descuido en el contexto laboral por parte del empleador propicia riesgos psicosociales y estresores (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2001) debido a las exigencias laborales que generan efectos psicológicos adversos debido a la inadecuación de las actividades de trabajo (Ramírez, 2001). La falta de atención a la falta de correspondencia entre exigencia y beneficios ocasiona frustración y descontento en los empleados (Alvares y Miles, 2005), promoviendo a su vez, a nivel general, una falta de compromiso por la empresa al no velar por su bienestar y escasa satisfacción debido al descuido del mismo, por lo que tienden a disminuir en su rendimiento y alcance de logros (Omar y Florencia, 2008), así como pensar en dejar el empleo tras la posibilidad de encontrar un nuevo trabajo (Hernández et al., 2013).

Es así que la producción y rendimiento se ven comprometidos en los sistemas organizacionales que no prestan atención a fortalecer el compromiso de sus colaboradores, pues se reduce la adhesión emocional, el esfuerzo y el deber moral recíproco respecto a la empresa (Hernández et al., 2018). En correspondencia, debido al malestar socioemocional generado, se ve afectada la satisfacción laboral, pues aumenta la desmotivación al no ver satisfechas sus necesidades básicas y beneficios esperados (Robbins, 2006), produciendo un cambio de percepción y actitud respecto a la empresa (Zayas et al., 2015). En este sentido, es necesario explorar cómo se comportan las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral en contextos referentes al tema de investigación.

En el contexto internacional, respecto a la variable compromiso organizacional, Ross-Pincheira et al. (2023) determinó que, en personal de enfermería, existe un compromiso moderado; así como Chiang et al. (2023) en Argentina, indican que el compromiso organizacional tiende a ser alto en dimensiones afectivo (46.4%), normativo (52.7%) y continuidad (42.9%), con una cuarta parte en nivel bajo en continuidad (26.4%); así como un nivel alto en satisfacción por el trabajo (49.1%) y bajo en menor proporción (10%). Así también, respecto a la satisfacción laboral, Alarcón et al. (2020) reportaron que en técnicos obstetras la satisfacción prevalecía en un nivel moderado (57%) y en la cuarta parte era bajo (23%).

En el ámbito nacional, la revisión sobre el compromiso organizacional indica, según Gutierrez (2020) en Tacna, en trabajadores administrativos de una municipalidad el compromiso tiende a ser alto (70.16%); así también, Mejía (2021) en Chimbote, indica que los trabajadores operativos municipales indica un nivel moderado de compromiso organizacional (48.2%), siendo similar al estudio de Isla (2021) en trabajadores de una planta de tratamiento potable, nivel moderado (63.3%). Por otro lado, respecto a la satisfacción laboral, Hualcas (2021) en Trujillo, indica que trabajadores de PECSA del área administrativa se encuentra

mayormente satisfecha (47.8%), mientras que los trabajadores operarios se encuentran mayormente poco satisfechos (33.5%) e insatisfechos (25.4%).

En Lima, estudios sobre compromiso organizacional, como el de Puelles (2022) indica que la cuarta parte (23.64%) de los empleados de una empresa industrial se encuentra en desacuerdo con el compromiso organizacional; mientras que la satisfacción laboral tiende a ser negativa en la quinta parte (18.18%); así también, Sánchez (2020) indica que la tercera parte de trabajadores de una empresa industrial presentan compromiso medio (36%), sostenido en lo afectivo (60%) y continuo (74%). En cuanto a la satisfacción laboral, Huamán (2021) reportó que en operarios de un call center predomina el nivel moderado de satisfacción laboral (39%).

Tomando en cuenta los precedentes, se evidencia una tendencia a la inconformidad moderada respecto a la organización como promotor de compromiso y satisfacción en la organización; al respecto, Tendencias (2019) de la OIT, indica que por lo menos 3300 millones de empleados refiere no presentar igualdad de oportunidades, bienestar material y seguridad económica. En el territorio nacional, al menos cuatro de diez colaboradores indica que se encuentra trabajando, pero en estado de renuncia silenciosa y el 69% trabaja mientras busca un nuevo empleo (Reyes, 2023). Así mismo, el Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo (MINTRA, 2022) indica que en el 2022 la rotación asciende en por lo menos 8.7% del total del sector formal, superando los niveles del 2019 y 2021.

En perspectiva, en correspondencia con Rankmi (2024) la intención de renuncia tiende a ser cada vez más alta en Lima, donde se presenta en por lo menos el 23% de trabajadores que, como se comprende, su mayoría son operarios de diferentes sectores empresariales; añade además que en Perú se da la más alta intención de renuncia en la Región. Las razones tendrían sustento en la consecuente insatisfacción del empleado por las deficientes acciones de la empresa para salvaguardar tu salud física y psicológica, aunado a la falta de correspondencia

entre la exigencia y los beneficios percibidos. Esta situación tiende a un aumento que a largo plazo afectaría el sector industrial significativamente, por lo tanto, es necesario ampliar el conocimiento en este sector. En este sentido, se plantea la pregunta de investigación.

1.1.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima?

1.1.2. Problemas específicos

- ¿Qué nivel predomina en el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima?
- ¿Qué nivel predomina en la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión compromiso continuo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión compromiso normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima?
- ¿Existe diferencias en el compromiso organizacional según el estado civil en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima?
- ¿Existe diferencias en la satisfacción laboral según el estado civil en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes nacionales

Los investigadores Berenz y Ocaña (2024) estudiaron la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en una muestra de 96 trabajadores operarios de una empresa manufacturera Corporación Proplast Barrera S.A.C. La metodología fue de diseño no experimental y nivel correlacional, usando como instrumentos el Cuestionario de Satisfacción laboral de Bigliardi y el Cuestionario de Compromiso organizacional de Haque. Los resultados inferenciales comprueban que existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional ($r=.557$), por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que los trabajadores que presenten mayor satisfacción laboral, a su vez presentarán mayor compromiso por la empresa.

Sánchez (2023) realizó una investigación sobre la relación de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, evaluando a 102 trabajadores operarios de una empresa pesquera. La metodología indicada fue de diseño no experimental de nivel correlacional, para lo que se utilizó como evaluación los instrumentos el Cuestionario de Satisfacción laboral de Palma y el cuestionario de Compromiso organizacional de Haque. Los resultados comprueban que las variables satisfacción laboral y el compromiso organizacional presentan relación directa ($\rho=.837$). Se concluye que en la medida que se intervenga en la mejora de satisfacción de los empleados, a su vez mejorará su compromiso respecto a la empresa.

Puelles (2022) relacionó en su estudio el compromiso organizacional y satisfacción laboral, tomando como muestra a 55 colaboradores que trabajan en una empresa importadora. El método considera un diseño no experimental de nivel correlacional, utilizando como medición el Cuestionario de Satisfacción Laboral, basado en la Teoría Bifactorial de Herzberg y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyes y Allen. Los resultados indican

que existe relación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral ($r=.826$). Se concluye que si la empresa importadora implementa estrategias que mejoren el compromiso de sus colaboradores, estos se sentirán más satisfechos.

Vidaurre (2022) realizó una investigación donde se relaciona la satisfacción laboral y compromiso organizacional, evaluando a un total de 112 trabajadores de un hospital, entre 112 trabajadores operativos y 87 administrativos. El método utilizado fue transversal, no experimental de nivel correlacional. Se aplicó como instrumentos el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Palma y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Los datos descriptivos indican que predomina el nivel alto en satisfacción (55.2%) y el nivel medio en compromiso organizacional (59.8%). Los resultados inferenciales reportan que existe relación directa entre variables ($\rho=.490$). Se concluye que, si el personal del hospital percibe mejoras en su satisfacción laboral, a su vez mejorará el compromiso organizacional.

Amada (2020) realizó un estudio de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional, para lo cual evaluó a 149 operarios entre hombre y mujeres de una empresa ubicada en el Callao. La metodología fue de diseño no experimental y nivel correlacional. Los instrumentos de medición fueron Escala de compromiso organizacional Meyer y Allen y la Escala general de satisfacción de Warr, Cook y Wall. Los resultados descriptivos indican que tanto la variable compromiso como las dimensiones compromiso afectivo, continuidad y normativa indican predominancia del nivel moderado (71.8%, 61.1%, 73.8% y 54.4%), respectivamente, así también para satisfacción, extrínseca e intrínseca (52.3%, 53.7% y 55.7%). Respecto a los resultados inferenciales, existe relación directa en satisfacción laboral con las dimensiones continuidad ($r=.215$), normativo ($r=.464$) y afectivo ($r=.379$). Se concluye que, al mejorar el nivel de satisfacción en la organización, mejorará el compromiso de los trabajadores.

1.2.2. Antecedentes internacionales

Chaing et al. (2023) investigaron la relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en 528 colaboradores de instituciones de administración pública. Se implementó una metodología de diseño no experimental y nivel descriptivo-correlacional, implementando como instrumentos un Cuestionario de compromiso organizacional y un Cuestionario de satisfacción laboral. Los resultados descriptivos indican que en ambas variables predomina las proporciones en nivel bajo (78.5% y 100%); así también, los resultados indican que existe relación entre variables en trabajadores de la empresa privada ($\rho=.402$), pero no se halló relación en la empresa pública ($p>.05$). Se concluye que la implementación de estrategias para fortalecer el compromiso en los trabajadores de una empresa privada, mejora a su vez su satisfacción laboral.

Sanjinez (2023) investigó la relación de las variables satisfacción laboral, burnout y compromiso organizacional en trabajadores administrativos en una empresa privada en Bolivia. La metodología de diseño no experimental de nivel correlacional, aplicando tres cuestionarios: el Cuestionario Utrech Work de Compromiso Organizacional, el Burnout Inventory – General Survey MBI-GS y la Escala de Satisfacción General. Los resultados indican que existe relación entre Compromiso organizacional y satisfacción laboral ($\rho=.641$); así como relación entre satisfacción con burnout ($\rho=-.564$) y relación entre compromiso organizacional con burnout ($\rho=-.624$). El estudio concluye que las mejoras en el compromiso organizacional promueven mejoras en la satisfacción laboral; así como la mejora del compromiso y la satisfacción supondrá una reducción en el síndrome de burnout.

Ludeña y Díaz (2021) investigaron la relación de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional, para ello se evaluó a 80 docentes de una universidad. El estudio tuvo un método de diseño no experimental y nivel correlacional, para lo cual usó como

instrumentos un Cuestionario de Satisfacción Laboral y un Cuestionario de Compromiso Organizacional. Los resultados presentados indican que existe las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes presenta relación directa ($\rho=.859$); así también entre satisfacción con compromiso afectivo ($\rho=.768$), entre satisfacción con compromiso continuo ($\rho=.781$) y entre satisfacción con compromiso normativo ($\rho=.768$). El estudio concluye que en la medida que la satisfacción en la plana docente mejore, a su vez mejorará el compromiso y sus respectivos indicadores.

Marquéz et al. (2020) desarrollaron el objetivo de determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, en una muestra de 50 trabajadores administrativos de un hospital de Zacatecas, entre hombres (42%) y mujeres (58%), con edades entre 23 a 60 años. Se implementó una metodología de diseño no experimental y nivel correlacional; para ello usaron la Escala Overall Job Satisfaction de Warr, Cook y Wall y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Los resultados indican que no existe una relación estadísticamente significativa entre las variables ($r=-.120$, $p>.05$), además, existe un mayor porcentaje del nivel medio de compromiso organizacional y satisfacción laboral (88% y 76% respectivamente). Se concluye que, en trabajadores de un hospital, las variables de estudio no presentan relación.

Vizcaíno (2020), determinó la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, en 100 trabajadores de una institución hospitalaria de Ecuador. El método de estudio fue de diseño no experimental y nivel correlacional, para ello empleó el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall. Los resultados indican que se comprobó que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables de estudios ($r=.638$, $p<.01$). Además, existen relaciones estadísticamente significativas entre los factores intrínsecos y el compromiso afectivo ($r=.597$, $p<.01$), con el compromiso de continuidad ($r=.558$, $p<.01$) y con el

compromiso normativo ($r=.574$, $p<.01$). A su vez, también existen relaciones estadísticamente significativas entre los factores extrínsecos y el compromiso afectivo ($r=.629$, $p<.01$), con el compromiso de continuidad ($r=.551$, $p<.01$) y con el compromiso normativo ($r=.585$, $p<.01$). El estudio concluye que en la medida que la institución hospitalaria mejore el compromiso a partir de sus indicadores, mejorará ampliamente la satisfacción de sus trabajadores.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel que predomina en el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima.
- Determinar el nivel que predomina en la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima.
- Establecer la relación entre la dimensión afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima.
- Establecer la relación entre la dimensión compromiso continuo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima.
- Establecer la relación entre la dimensión compromiso normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima.
- Comparar en el compromiso organizacional según el estado civil en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima.

- Comparar la satisfacción laboral según el estado civil en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima.

1.4. Justificación

Este estudio analiza la implicancia de la capacidad productiva de una empresa del sector industrial a partir de la situación que viene presentando el personal operativo, donde el compromiso organizacional y la satisfacción laboral tienden a participar de forma importante de la mano de la productividad en los colaboradores; es así que, a costa de ello, la empresa podría ver perjudicado sus ingresos o por el contrario experimentar períodos de auge. En este sentido, es necesario investigar de qué manera se relacionan las variables en la mayor concentración de trabajadores, pues de ellos depende la fuerza que permite el cumplimiento de objetivos en diferentes áreas; así mismo, se debe tener en cuenta que las variables son indicadores que van de la mano con posibles falencias físicas y psicológicas en los colaboradores, por lo tanto, es necesario explorar la situación periódicamente.

En el aspecto teórico, este estudio contribuye al conocimiento respecto a las variables estudiadas, ampliando específicamente el que se conoce respecto al personal operativo del sector industrial, pues se enmarca distinción con las funciones administrativas debido a la diversificación de actividades que ésta supone. Ello permitirá a los responsables de recursos humanos ampliar las estrategias para alcanzar objetivos de producción en las organizaciones, así como planes de beneficios a fin de mejorar el compromiso o la satisfacción.

En el apartado metodológico, se justifica en torno a la elección de procesos estadísticamente confiables y válidos que sustentan con precisión la realidad estudiada, pues en esta investigación los instrumentos de evaluación pasaron por un proceso riguroso estadístico de validez y confiabilidad. En este sentido, se evitará reportar resultados poco

objetivos y con riesgo de presentar error de tipo 1 y 2. Además, este estudio será referente de elección de instrumentos aptos para su aplicación en personal operativo en el sector industrial.

Finalmente, en el aspecto práctico, este estudio aporta al reportar datos válidos y objetivos que sirven como referente para los responsables de recursos humanos que deseen integrar objetivamente elementos, instrumentos y conceptos en sus capacitaciones para mejorar el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, pudiendo medir adecuadamente las variables y establecer estrategias de mejora continua.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación directa significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima.

1.5.2. Hipótesis específicas

- Existe relación directa significativa entre la dimensión afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima.
- Existe relación directa significativa entre la dimensión compromiso continuo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima.
- Existe relación directa significativa entre la dimensión compromiso normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima.
- Existe diferencias significativas en el compromiso organizacional según el estado civil en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima.
- Existe diferencias significativas en la satisfacción laboral según el estado civil en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas del compromiso organizacional

2.1.1. *Compromiso organizacional*

El concepto de compromiso establece la base que moviliza a las personas a permanecer en un lugar o haciendo algo, lo cual, en el marco de lo laboral, tiende a identificarse por la correspondencia entre el trabajador y la empresa a la que presta servicio. Al respecto, autores pioneros como Mowday et al. (1979), hacen referencia a la sensación de vínculo y representación auténtica por parte de la empresa, lo que aumenta su disposición de seguir trabajando en la empresa, cumplir metas y compartir valores. Posteriormente, Meyer y Allen (1991), desde un aspecto más psicológico, lo definen como un estado vincular entre organización y persona que predisponen su continuidad en la empresa.

Inclusive antes, propio de las épocas donde la industrialización en países extranjeros comenzaba a surgir, Beck (1960) determinó al compromiso organizacional como el interés propio del trabajador que moviliza sus acciones en coherencia de los beneficios percibidos, tales como obtener algo a cambio o reconocimiento. Así también, Katzy y Kahn (1978) complementan mencionando que un adecuado compromiso organizacional se representa con trabajadores competitivos, innovadores y creativos; es decir, en personal que contribuye con acciones complementarias a su labor.

Posteriormente, Mathieu y Zajac (1990) también comparte el concepto de compromiso organizacional como vínculo establecido entre la organización y el individuo, añadiendo que dicho vínculo inicia como expectativa de ingresos para cumplir pagos o deudas, pero luego esta figura se transforma en otras necesidades como la búsqueda de promoción, ambiente saludable, etc. Respecto a ello, Arias (2001) añade un elemento de identificación como componente importante en el compromiso organizacional.

En conceptos propios del siglo veintiuno, Zamora (2009) centra la definición en el trabajador, el cual establece el grado de internalización de la empresa en su persona al compartir en sus formas las metas y valores en respuesta a la lealtad hacia su trabajo. Concepto compartido con Robbins y Coulter (2010), quienes también indican que es el grado de identificación entre empleado y organización, con los cuales se comparten deseos y metas para promover su pertenencia en la organización. En términos más actuales, Al-Jabari y Ghazzawi (2019) lo definen como la fuerza variable de participación y caracterización del colaborador respecto a la organización.

2.1.2. Consideraciones organizacionales que afectan el compromiso organizacional

El compromiso organizacional no es permanente, sino que responde a la relatividad del interés y beneficios percibidos sea de vínculo empleado-empleador o del propio empleado. Por ello, Ake (2019) indica que las empresas deben preocuparse por alinear los sistemas y procesos a los valores de la empresa para propiciar en los colaboradores comodidad y aumento en la intención de quedarse en la empresa, aumentando la supervivencia de la empresa. Por su parte, Betanzos y Paz (2007), desde el beneficio del trabajador, indican que un adecuado compromiso organizacional es crucial para los trabajadores, ya que proporciona estabilidad laboral y cubre necesidades psicológicas, como el desarrollo de habilidades; además de que influye en beneficios sociales y promueve la aceptación de los valores organizacionales, mejorando la productividad y reduciendo el ausentismo y la rotación de empleados.

Continuando, Rodas (2013) indica que se debe observar con cuidado el compromiso en la organización, porque tiene influencia en la conducta y actitud del empleado, lo que va de la mano con la rotación, ausentismo, adecuación a cultura organizacional, cumplimiento con valores y metas. Es por ello que la empresa debe establecer políticas y estrategias de medición del compromiso organizacional y, en base a los resultados, realizar acciones que favorezcan la satisfacción en el empleado y consiga su productividad (Cernas et al., 2018).

Respecto a la presencia de problemas en el compromiso organizacional, tiende a afectar el alcance de metas, pues el colaborador tiende a ausentarse de su puesto de trabajo, afectando el desarrollo consecutivo de la producción en la organización (Curi y Ferro, 2022); a razón de ello, Hernández et al. (2018) indica que la empresa debe emplear estrategias para mejorar el vínculo de apego afectivo entre los costos percibidos en el trabajador y la organización, reduciendo así la incertidumbre de continuidad del empleado. Después de haber observado los componentes ligados al compromiso organizacional, es importante detallar los beneficios que genera en las empresas y sus trabajadores. De acuerdo con Goman (2000), citado por Flores (2013), cuando el trabajador está comprometido con la organización, éste se beneficia de muchas maneras:

- Alta calidad: Los trabajadores se centran en la calidad de los productos o servicios de la organización y están comprometidos en contribuir con nuevas ideas para mejorarla.
- Alto rendimiento: Los trabajadores se enfocan en cumplir las metas, objetivos y políticas de la organización para mejorar su desempeño.
- Poco despido de personal: El apoyo y la preocupación de la organización hacen que los trabajadores se sientan satisfechos y no renuncien con facilidad.
- Mejor reputación: El buen trato y las condiciones laborales hacen que los trabajadores hablen bien de la organización, lo que es ventajoso para la empresa.
- Moral alta: La satisfacción laboral y la ausencia de estrés o aburrimiento hacen que los trabajadores realicen sus funciones con entusiasmo.
- Espíritu de equipo: La cooperación y la interacción entre los empleados promueven un entorno laboral en el que se trabaja en equipo, generando una sensación de pertenencia y compañerismo.
- Habilidad para atraer trabajadores: Los empleados comprometidos y satisfechos con su trabajo son atraídos por organizaciones que valoran estas cualidades, lo que permite a estas

empresas captar a los mejores talentos entre una cantidad limitada de profesionales capacitados.

2.1.3. Compromiso afectivo en las organizaciones

A partir de las diferentes percepciones y actitudes del colaborador se puede determinar el compromiso afectivo que este tiene respecto a la organización. Según indica Aldana et al. (2018), cuando se conserva la relación entre la organización con el sentimiento del empleado, este presenta adecuada predisposición con la empresa, reduciendo la intención de renuncia y, por otro lado, la fidelización con la empresa, pudiendo atraer personal. Al respecto Chiang et al. (2010) indica que es importante tener en cuenta la evaluación del colaborador respecto al tiempo y esfuerzo sobre el beneficio psicológico, físico y financiero, pues este intercambio debe responder positivamente a sus preocupaciones.

Montoya (2014) refiere que una adecuada relación emocional del colaborador con la empresa se refleja en su interés de participación y continuidad en ella. En correspondencia, Haque et al. (2020) explica que el trabajador que refleje cariño por su empresa preside su continuidad, pues se alinea a sus valores y objetivos, así como emplear mayores esfuerzos por ella. Es así que, una empresa que se preocupa por el compromiso organizacional, y en particular el emocional, propicia la participación e identificación de sus colaboradores, así como deseos de pertenecer y trabajar más tiempo (García y Flores, 2017).

Chiang y Candia (2021) explican que el compromiso afectivo mueve al colaborador a la continuidad en sus actividades; esto pues, porque el colaborador se siente feliz al cumplir y realizar sus actividades sin tener en cuenta una correspondencia pues se experimenta deseo, éxito y placer (Montoya, 2014). No obstante, Calderón (2016) recomienda tener particular cuidado en este vínculo afectivo y emocional, pues si bien puede repercutir positivamente en el desempeño, también puede ser causal de efectos negativos en la autoestima, considerando a la motivación intrínseca como elemento determinativo. Es así que se deben tener en cuenta los

elementos presentes en el colaborador que favorecen al compromiso emocional.

- La familia. La familia es fundamental para el desarrollo individual, ya que representa el primer ámbito de interacción social. Un entorno familiar basado en el afecto mutuo contribuye a un mayor compromiso entre sus miembros (Habermas, 1991).
- Amor. El afecto es clave en el compromiso afectivo, vinculado al amor verdadero que defiende valores y respeta la libertad moral. Las emociones son fundamentales para la reflexión y acción moral, influyendo en todos los procedimientos éticos (Habermas, 1991).
- La pertenencia. Promueve el arraigo y la actividad grupal, siendo esencial para generar valor y cohesión entre los miembros del grupo (Puig, 1996).
- La lealtad. Implica un sentimiento de generosidad y gratitud hacia la empresa y la familia, lo que lleva al personal a ver a la organización como una gran familia que comparte actitudes positivas hacia el trabajo. (Puig, 1996).
- La felicidad. Esta aspiración profunda hacia un objetivo supremo, que no puede alcanzarse en soledad, se ve obstaculizada por el egoísmo y la confrontación, lo que impide su manifestación en altos índices (Chávez, 1998).
- Solidaridad. Adhesión circunstancial a la causa de otros, necesita de la interacción entre múltiples individuos, siendo más pura y cercana en las relaciones personales entre dos personas. (Ramos, 2005).
- Satisfacción. La satisfacción laboral es la actitud del trabajador hacia su empleo, fundamentada en las creencias y valores que desarrolla en el trabajo (Ramos, 2005).

2.1.4. *Compromiso continuo en las organizaciones*

El compromiso continuo se centra en la disposición variable del colaborador para mantener un vínculo formal con la organización en la medida que acepta sus metas y valores, siempre y cuando se perciba beneficios. Como explican Loli y Cuba (2007), es el intercambio consentido entre la cantidad y calidad de contribuciones del empleado respecto al costo

percibido por el mismo, por lo que tiende a comprender aspectos más materiales que sentimentales. En este sentido, refiere Montoya (2014), este tipo de compromiso se relaciona más con elementos extrínsecos del colaborador, pues son beneficios externos respecto al cumplimiento del trabajo y su intercambio por dinero o reconocimiento.

Yao et al. (2019) definen el compromiso continuo como la intensidad con la que un trabajador se identifica con su empresa, reflejándose en la aceptación de sus metas y valores, el esfuerzo por contribuir a su éxito y el deseo de permanecer en la organización. A lo que Tang et al. (2019) añaden como elemento la voluntad de permanecer en su puesto y dedicarse a la organización en tanto acepte los términos de sus beneficios; es decir, es una relación de lealtad hacia personas o instituciones, cuya intensidad depende de la reciprocidad que se percibe en la relación (Baez-Santana et al., 2019).

Según Chiang et al. (2010), es el compromiso de continuidad que permite una relación de lealtad en la medida que se movilice la motivación extrínseca. Nguyen et al. (2020), por su parte, indica que el compromiso continuo responde a la situación del estado psicológico del empleado, pues puede responder a una obligación, necesidad o deseo situacional, por lo cual se mantiene el vínculo entre organización y empleado, pudiendo afectar a futuro sus aspiraciones a permanecer en la empresa; al respecto, Montoya (2014) indica que el contexto social puede propiciar variaciones en las necesidades de las personas laboralmente activas, tales como el desempleo, pues propicia en las personas un elevado nivel de continuidad en quienes hayan empleo. En detalle a lo mencionado, se mencionan y definen los elementos que intervienen.

- Indiferencia. implica un estado emocional en el que no se siente atracción hacia una persona, objeto o entidad particular (McShane y Glinow, 2010).
- Conveniencia. relación y conformidad entre elementos diferentes, y se centra en el beneficio o utilidad que se obtiene de uno de ellos (McShane y Glinow, 2010).

- Consecuencias. Serie de acontecimientos con diferentes resultados (McShane y Glinow, 2010).
- Costo económico. Intercambio entre valor y costo (McShane y Glinow, 2010).
- Necesidad económica. Ausencia de capital monetario para responder a las necesidades básicas como la salud, hogar y alimenticio (McShane y Glinow, 2010).
- Comodidad. Presencia de cosas necesidad o suntuarios que permiten vivir cómodamente (McShane y Glinow, 2010).
- Beneficio. Ganancia económica que se obtiene de un negocio, inversión o actividad comercial, ya sea generada o recibida. (McShane y Glinow, 2010).

2.1.5. Compromiso normativo en las organizaciones

Responde al sentido de cumplimiento de los colaboradores respecto al compromiso que este tiene con la empresa y las funciones que le fueron confiadas para el funcionamiento y subsistencia de la misma. Pues, como indican Chiang et al. (2010), el compromiso normativo destaca la lealtad moral de los colaboradores hacia su organización, incentivada por beneficios como el apoyo para el perfeccionamiento profesional, lo que genera un sentido de reciprocidad. Es así que se presenta una dinámica entre la responsabilidad del empleado como la responsabilidad de la empresa de forma recíproca en costes y beneficios.

Aldana et al. (2018) indica que la competitividad de una organización se refleja a partir del cumplimiento de metas estratégicas, las cuales tienen lugar a partir del cuidado de la relación colaborador-empresa; por lo tanto, se debe propiciar el sentido de obligación en cumplimiento de normas planificadas y compromiso de continuidad con la empresa (Montoya, 2014). Robbins y Coulter (2005), en este mismo sentido, indica que las organizaciones deben orientar sus recursos a promover la participación, lealtad e identificación del empleado con la empresa con la finalidad de propiciar en ellos una orientación genuina a la misma.

Para que exista compromiso normativo, Chiang et al. (2016) refiere que las

organizaciones deben identificar los elementos que propician en los empleados el aceptar las metas de la organización, estar dispuesto a esforzarse por ellas y desear mantenerse como miembro activo de manera continua. Respecto a lo mencionado previamente, se exploran los elementos presentes en dicha dinámica.

- Obligación moral. Se basa en una norma moral que el trabajador ha internalizado, anclada en la naturaleza moral del ser humano (Chávez, 1998).
- Lo correcto. Este elemento se vincula con la ética, que estudia el comportamiento moral del individuo en el contexto social (Escobar, 2000).
- Sentimiento de culpabilidad. Movilización o inmovilización en correspondencia a la responsabilidad percibida respecto a un daño causado (Escobar, 2000).
- El deber. Obligación de responder moralmente a alguien, cumpliendo deberes basados en el respeto, la gratitud y otros motivos, tanto en el ámbito moral como en el laboral (Barraza y Acosta, 2008).
- Reciprocidad. Intercambio acorde a las posibilidades y necesidades del empleado (Barraza y Acosta, 2008).

2.1.6. Dimensiones del compromiso organizacional

Para comprender la dimensionalidad del compromiso organizacional, se debe contemplar la variabilidad de elementos que se presentan entre empleado y empresa, tales como la relación, creencias, valores, metas, actitud y deseo (Trofimov et al., 2017). Para poder medir estos elementos, este estudio toma como referencia la Teoría de Meyer et al. (1993), donde determinan la presencia de tres componentes de influencia en el compromiso organizacionales, los cuales se distinguen en distintos niveles en el colaborador acorde a su situación, la situación de la empresa y la correspondencia entre costo-beneficios del trabajo, variando en cada persona.

- El primero es el compromiso afectivo (CA). Se refiere a la conexión emocional y el compromiso de los empleados con sus organizaciones, expresando el grado de vinculación psicológica a través de sentimientos como lealtad, afecto, pertenencia y satisfacción (Haque et al., 2020).
- La segunda, es el compromiso continuo (CC). Deseo del colaborador de permanecer en la organización por su apego emocional o su larga trayectoria laboral, lo que genera desinterés en buscar otras oportunidades o la falta de alternativas fuera de la empresa (Haque et al., 2020).
- La tercera es el compromiso normativo (CN). En referencia a los sentimientos que llevan a los empleados a permanecer en la organización por un sentido de obligación y deber recíproco. El compromiso normativo se basa en la percepción de que seguir en el trabajo es una forma "correcta" y "moral" de actuar, lo que refleja una fuerte identificación con la organización (Haque et al., 2020).

2.1.7. Teorías sobre el compromiso organizacional

2.1.7.1. La teoría del intercambio de Compromiso Organizacional (Porter et al., 1974). Explicado por Al-Jabari y Ghazzawi (2019), el apego psicológico de los empleados a la organización se entiende a través de la actitud, la identificación y la lealtad. La teoría del intercambio del compromiso del empleado sostiene que este compromiso se basa en la relación afectiva con la organización, donde los empleados identifican sus propios objetivos y valores con los de la empresa, lo que fomenta la lealtad. Este compromiso va más allá de la compensación económica, incluyendo también aspectos normativos y psicológicos que influyen en la decisión de permanecer en la organización.

2.1.7.2. Teoría del apoyo organizacional. Según Onia (2021), La teoría del apoyo organizacional explica el compromiso de los empleados al sugerir que, para satisfacer sus necesidades sociales y emocionales, desarrollan creencias sobre el valor que la organización

otorga a sus contribuciones y su bienestar, conocido como apoyo organizacional percibido (POS). Así, el comportamiento de los empleados es interpretado como un reflejo de las intenciones de la organización, en lugar de ser visto como acción individual.

2.2. Bases teóricas de satisfacción laboral

2.2.1. *Satisfacción laboral*

La satisfacción hace referencia a un estado emocional placentero que encuentra lugar en un contexto donde se resuelven las preocupaciones, acontecimientos y se realizan actividades con entusiasmo; que, llevado al contexto laboral, debe ser un estado propiciado por el empleador. Locke (1969) en tiempos donde el trabajo operativo era crucial para la productividad, concibe la satisfacción laboral como el placer y agrado al observar los logros de su trabajo, asociando sus emociones a la experiencia laboral. Observándose así una postura centrada en el objetivo productivo, como muchas empresas aún mantienen y emplean en sus estrategias eventualmente.

Muñoz (1990) lo comprende como un sentimiento con origen en la gratificación y disfrute del trabajo específico que realiza, el cual está acompañado de un adecuado ambiente laboral, donde sus expectativas se alineen a la recompensa recibida. Lo cual concuerda con Salvador y Mañanas (2009), indicando que se da cuando se presenta un estado afectivo respecto al trabajo que se realiza, pudiendo presentar disgusto o gusto en general; por lo que se debe comprender como un proceso emocional y cognitivo donde se evalúa la experiencia laboral (Brief, 1998).

Para Villagómez et al. (2003) trata de la actitud hacia el trabajo, pudiéndose presentar de forma desfavorable o favorable a partir de la satisfacción percibida y experimentada en el entorno laboral en la medida que cumple su trabajo. En una postura similar, Palma (2004) lo define como una actitud del trabajador hacia su trabajo, incluyendo aspectos como el desarrollo personal, beneficios laborales, relaciones interpersonales y condiciones laborales; explicando

además que esta satisfacción tiene impacto en el funcionamiento organizacional y la calidad de vida.

En torno a la organización, indican Fritzsche y Parrish (2005), se puede predecir la situación de satisfacción laboral a partir del ajuste persona-ambiente, características del trabajo y disposiciones afectivas; pues como indica Palma (2005), el ambiente es un elemento que predispone al trabajador, tanto en su experiencia percibida como en sus creencias respecto a la actividad que realiza. Es así que, como indican los autores, las empresas no solo deben preocuparse por el sentir percibido de gratificación, sino que deben atender elementos propios de contexto para modificar la satisfacción.

Así también, Chiang et al. (2010) indican que la satisfacción laboral parte de un proceso analítico que comprende conocer a cada uno de los miembros y promover su involucramiento. Así también, Monsalvas (2015), lo comprende como un conjunto de actitudes formadas por el personal respecto a su situación laboral, por lo que se debe prestar peculiar atención a las actividades organizacionales propuestas a nivel general, por área y por puestos. En este sentido, es importante que la organización preste recursos importantes para promover la confianza en los colaboradores para comunicar qué percepción tienen del entorno y la organización.

2.2.2. Causas de la insatisfacción laboral

En un entorno donde la demanda tiende a fluctuar entre moderada a alta, propio del contexto laboral y exigencias de puesto, se presenta insatisfacción en los colaboradores pues muchas veces la organización desatiende intereses por otros. Al respecto, Velde (2021) refiere que tanto la satisfacción como insatisfacción se produce a partir de diversas agrupaciones de elementos que cambian la postura del trabajador en un determinado momento, por lo que mantener al trabajador satisfecho y con disfrute tiende a ser complejo.

Para Boada (2019), la satisfacción tiene influencia de factores exógenos, donde no necesariamente el trabajo produce satisfacción, sino calidad de relaciones interpersonales,

ambiente de trabajo, políticas organizacionales y la remuneración. Así mismo, indica Sánchez (2014), la insatisfacción laboral parte de la evaluación negativa de la experiencia laboral, las cuales comprenden el sentimiento de seguridad, funcionamiento de la empresa, calidad de vínculos entre compañeros, clima y políticas de la empresa. En este sentido, como explica Arias (2001), la satisfacción laboral y el compromiso organizacional son predictores del nivel de productividad, pues son pilares de convivencia en el clima laboral.

Tsaousis et al. (2007) indica que comprender la satisfacción laboral es crucial para entender variables de efectividad organizacional como el ausentismo, la rotación, el compromiso y el desempeño; así como es esencial para el bienestar del individuo, pues afecta su salud física y mental. Postura que concuerda con Chiavenato (2009), quien explica que la producción empresarial parte inicialmente de satisfacer a los colaboradores pues ello conlleva a satisfacer a los usuarios de la organización; ya que, ello moviliza al empleado a ser más responsable, se optimiza los procesos y aumenta su bienestar. En complemento, Arrabás (2019) explica dos elementos importantes que propician la satisfacción laboral.

- Salarios y bienestar social: El mejoramiento de las condiciones de vida económicas, pues está vinculado al aumento de ingresos, lo que a su vez promueve la productividad y la satisfacción laboral.
- Salarios emocionales y bienestar individual: Tras satisfacer las necesidades económicas, es fundamental enfocarse en el salario emocional, ofreciendo compensaciones que respondan a las motivaciones individuales para mantener a los empleados en sus puestos.

2.2.3. Satisfacción intrínseca del personal en las organizaciones

La satisfacción responde a aspectos internos, desde donde el trabajador percibe, interpreta y emite un juicio respecto a lo que siente. Al respecto, Cherian et al. (2018) explica que la satisfacción intrínseca hace referencia a actitudes hacia el trabajo, pudiendo ser favorables o positivas, así como desfavorables y negativas como indicador de insatisfacción

laboral. Para Palma (2004), la satisfacción en el contexto laboral parte de la experimentación placentera y sentimentalmente positiva como consecuencia de la experiencia laboral y evaluación del trabajo desempeñado.

Santos (2013), indica que la satisfacción laboral propicia la motivación laboral, la cual se representa por estímulos intrínsecos que lo movilizan, en determinado contexto laboral, a desempeñar acciones de forma ineficiente o eficiente. Por lo tanto, como indica Fisher (2000), la satisfacción laboral se desarrolla en correspondencia a las emociones y respuestas afectivas respecto al entorno de trabajo en general. Así mismo, explican Brito et al. (2022), este tipo de satisfacción se asocia a la manifestación emocional del empleado, en donde destaca el compromiso como predictor de la felicidad en el trabajo.

Por su parte, Borrego et al. (2022), indica que la satisfacción intrínseca se asocia al acceso a oportunidades de desarrollo, apoyo y recursos permite a los colaboradores ver su trabajo como significativo, lo que eleva su motivación intrínseca y aumenta su satisfacción laboral. Además, Charanja y Mamani (2014) indican que se deben considerar dentro de los factores intrínsecos el aumento de productividad, efecto duradero en la satisfacción, carga en deberes, pues ello es referente de responsabilidad, reconocimiento, logro, autonomía, crecimiento y posibilidades de avance.

2.2.4. Satisfacción extrínseca del personal en las organizaciones

La satisfacción extrínseca hace referencia a elementos externos que propician un estado de bienestar y conformidad en el trabajador; como indica Weiss (2002), responde al juicio valorativo negativo o positivo del trabajador respecto a lo que se ofrece en el trabajo. Además, como sostiene Stoner (1996), la esta sensación se produce a partir de la actitud propiciada por el equilibrio en sus necesidades y las acciones realizadas en el trabajo. Así pues, la organización debe comprender cómo el cliente interno percibe los beneficios ofrecidos por los servicios prestados, pues aquellos que se encuentren satisfechos se muestran más colaborativos y

motivados (Velde, 2021).

Por otro lado, Vermeeren et al. (2014) resalta que una de las consecuencias más importantes de la insatisfacción extrínseca se refleja en el aumento de la intención de rotación. Santos (2013), respecto a la insatisfacción extrínseca, indica que no debe haber diferencias entre colegas ni las prestaciones respecto a determinados puestos, pues sitúa al colaborador en una posición de desventaja frente a los demás y reduce la colaboración en el equipo de trabajo. Para prevenir esta situación Wright y Cropanzano (2000) mencionan que la organización debe encontrar un equilibrio en la comparación de las expectativas del trabajador y la realidad ofrecida en el contexto laboral.

En datos revisados en el contexto peruano, se evidencia que por lo menos el 50% de trabajadores tienden a ser infelices en su entorno laboral, comprometiendo su compromiso y satisfacción; además, el 45% explica que el entorno laboral propicia dicha infelicidad (Diario Gestión, 2014). En este sentido, se observan posturas negativas sobre la satisfacción experimentada en los trabajadores, pues es ajeno a la percepción que pueden interpretar las empresas al momento de las evaluaciones u observaciones de su contexto.

2.2.5. Dimensiones de satisfacción laboral

Para dimensionar la satisfacción laboral se debe comprender que esta variable tiene un carácter multidimensional como unidimensional, donde la primera hace referencia a distintas condiciones con características individuales, mientras que la segunda se centra en la actitud del trabajador en general (Bravo et al., 2007). Para determinar las dimensiones en este estudio, se toma la segmentación determinada por Warr et al. (1979), quienes proponen dos dimensiones interrelacionadas que componen la satisfacción laboral:

- Satisfacción Extrínseca. Se detalla como las condiciones en las que los trabajadores desarrollan su trabajo y están ligadas al ambiente laboral. Dentro de estos factores se encuentran: la remuneración, las circunstancias del trabajo, la seguridad y confianza en el

empleo, los preceptos de la organización, relación con los colegas y superiores (Casana, 2015).

- La Satisfacción Intrínseca: En este caso, estos factores son vinculados principalmente con el puesto y las funciones que el colaborador realiza, estos pueden ser respecto al trabajo mismo, responsabilidad, progreso, logro y reconocimiento (Casana, 2015).

2.2.6. Teorías sobre satisfacción laboral

2.1.6.1. Teoría de ajuste del trabajo de Dawis et al. (1964). La teoría destaca la importancia de alinear las habilidades de los individuos con los requisitos de su puesto, lo que mejora el desempeño y la percepción organizacional. Para ello, es fundamental ofrecer una remuneración adecuada. Se fundamenta en cuatro conceptos clave: capacidades, valor del reforzamiento, satisfacción personal y congruencia entre la persona y su entorno.

2.1.6.2. Teoría de la discrepancia de Locke (1969). Explicado por Cavalcante (2004), la teoría de la discrepancia sostiene que la satisfacción laboral proviene de la congruencia entre los valores y necesidades individuales y aquellos satisfechos por el trabajo. Locke presenta tres elementos clave: la satisfacción con las dimensiones del trabajo (evaluación afectiva), la descripción de las dimensiones (percepciones no afectivas) y la relevancia de las dimensiones (importancia asignada por el individuo).

2.1.6.3. Teoría Bifactorial de Herzberg (1963). La teoría clasifica los elementos de la Teoría de Locke en dos factores: higiene y motivación. Los factores de higiene se refieren a condiciones externas del entorno laboral, como remuneración y seguridad, que escapan al control del individuo. Los factores de motivación están relacionados con incentivos en el proceso personal-organizacional, incluyendo el logro, el reconocimiento y el trabajo en sí mismo.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Este estudio se plantea como tipo básico, pues pretende contribuir con conocimientos de la recolección objetiva de información sin modificar las variables (Sánchez y Reyes, 2015); así también, en correspondencia, el diseño de estudio fue no experimental, pues no se manipulará ni habrá intrusión de variables externas que modifique intencionalmente el contexto y comportamiento de las mismas (Hernández et al., 2014). El nivel de estudio usado fue descriptivo, correlacional y comparativo, pues comprende la medición del nivel de las variables, establecer información estadística que confirme la convergencia entre dos o más variables y establece diferencias en base a una característica propia de la muestra (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). El corte de investigación fue transversal, pues solo se requiere de una evaluación para recolectar los datos objetivos en un momento dado (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC], 2018).

3.2. Ámbito temporal y espacial

Respecto a la temporalidad, la evaluación se realizó durante las semanas de los meses agosto y setiembre del 2024. En cuanto al ámbito espacial, tuvo lugar en las instalaciones de una empresa del rubro industrial ubicada en el distrito de Ate en Lima; donde se citó por grupos a áreas comunes donde se les repartió los cuestionarios a llenar.

3.3. Variables

3.3.1 *Compromiso organizacional*

3.3.1.1. Definición Conceptual. Estado psicológico que genera al trabajador la motivación y necesidad de permanencia dentro de la organización, estableciendo lazos sentimentales al percibir la satisfacción de sus necesidades y expectativas (Myer y Allen, 1991).

3.3.1.2. Definición Operacional. La variable, según indica Quispe (2015), debe ser evaluada con la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991); donde precisa que a través de 18 reactivos se puede medir tres tipos de compromiso organizacional: afectivo, normativo y continuidad.

3.3.2. Satisfacción laboral

3.3.2.1. Definición Conceptual. La satisfacción laboral de una persona se refleja tanto en las características intrínsecas como extrínsecas del trabajo. La satisfacción laboral total surge de estas características, y la satisfacción general se refiere a la percepción global del trabajo (Warr et al., 1979).

3.3.2.2. Definición Operacional. Según Boluarte (2015), la variable Satisfacción Laboral se mide con la Escala de Satisfacción Laboral creada por Warr et al. (1979), donde se debe medir las dimensiones de satisfacción intrínseca y extrínseca a partir de 15 ítems.

3.4. Población y muestra

En el presente estudio, la población está conformada por aproximadamente 500 trabajadores en el local de una empresa del sector industrial ubicada en el distrito de Ate, entre hombres y mujeres, que desempeñan funciones administrativas y operativas. El muestreo implementado fue no probabilístico por conveniencia, debido a que la unidad de muestreo será elegida por su accesibilidad y a las limitaciones de acceso al registro de planilla del personal. En este sentido, se establece que, utilizando el cálculo para muestras finitas, la muestra debe contener por lo menos 218, obteniéndose finalmente una muestra representativa de 219 trabajadores. En cuanto a los criterios de inclusión, se consideró solo a trabajadores que desempeñan labores administrativas y operativas, excluyendo a la gerencia; así también, en cuanto a los criterios de exclusión, se consideró apartar los resultados de los cuestionarios donde los evaluados han llenado de forma inadecuada sus respuestas.

Tabla 1*Distribución de estado civil en la muestra*

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Casado	13	5.9
Soltero	120	54.8
Conviviente	86	39.3
Total	219	
Desv. Estándar	.585	
Rango	2	

3.5. Instrumentos

3.5.1 Escala de Compromiso Organizacional

La escala fue creada por Meyer y Allen (1991), traducida al español por Arciniega y González (2006), posteriormente adaptada al contexto nacional por Quispe (2015) y validada por Mariluz y Mendez (2022) en trabajadores con funciones operativas y administrativas. El instrumento cumple el objetivo de conocer el tipo de compromiso organizacional que presentan los individuos con su organización. Respecto a las dimensiones que evalúa, se determinan tres: el componente normativo (ítems 2, 7, 8, 10, 11 y 13), componente de continuidad (ítems 1, 3, 4, 5, 16 y 17) y componente afectivo (6, 9, 12, 14, 15 y 18); así también, la escala establece 7 tipos de respuesta en Escala Likert, desde el 1 al 7. Las normas de aplicación indican que se puede aplicar de forma colectiva e individual, con un tiempo de demora de 15 minutos como máximo.

Respecto a la validez y confiabilidad, Mariluz y Mendez (2022) indican que, en el índice global, se obtuvo valores de ajuste normales ($\chi^2 / gl=4.42$, GFI=.88, RMSEA=.085 y SRMR=.066; CFI=.85 y TLI=.83; y, AIC=584.78); respecto a las cargas factoriales estandarizadas, todos los valores relacionales entre factores e ítems indican ser óptimos ($>.3$);

así también, en la consistencia interna, la confiabilidad presenta cargas estadísticas superiores a .7, por lo que es un valor aceptable en la variable y sus componentes. Cabe indicar que, para un mayor ajuste estadístico a la muestra de estudio, se comprobó las bondades estadísticas del instrumento en validez y confiabilidad; las tablas se presentan en el Anexo D.

3.5.2 Escala de Satisfacción Laboral (WCW)

El instrumento fue creado por Warr et al. (1979), traducida al español por Pérez y Fidalgo (1995), adaptada por Boluarte (2014) en Perú y posteriormente validada al contexto nacional por Gonzales (2022). La escala tiene por objetivo indicar la satisfacción laboral, para lo cual registra la reacción afectiva, la complacencia salarial y el anecdotario de los colaboradores. Respecto a las dimensiones que evalúa, se determinan dos: Factores extrínsecos (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8) y Factores intrínsecos (ítems 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15). Las preguntas presentan 7 tipos de respuesta en escala Likert, que van desde el 1 al 7. Respecto a la aplicación, el instrumento se puede aplicar de forma individual o colectiva en un plazo de 10 minutos.

Respecto a la validez y confiabilidad, Gonzales (2022) indica que el instrumento cuenta con una homogeneidad ítem-test corregido mayor al esperado ($>.3$); en cuanto al análisis de validez de la estructura interna, reporta valores de ajuste adecuados ($X^2=2071.953$; $gl=105$; $p=0.000$; $KMO=.877$); en referencia a la matriz por carga factorial, se obtuvieron valores adecuadamente distribuidos en sus respectivos factores mayores a .3; en cuanto al análisis factorial confirmatorio, se obtienen valores aceptables ($X^2=274.395$; $gl=85$, $X^2 / gl=3.22$; $p=0.000$; $RMSEA=.08$; $CFI=.906$; $TLI=.884$); finalmente, en la confiabilidad, tanto la variable con sus dimensiones obtienen buenos valores ($>.8$). Cabe indicar que, para un mayor ajuste estadístico a la muestra de estudio, se comprobó las bondades estadísticas del instrumento en validez y confiabilidad; las tablas se presentan en el Anexo E.

3.6.Procedimientos

El estudio parte de la revisión de la problemática en el sector industrial, por lo cual se establece la necesidad de investigar las variables de investigación. Tomando en cuenta este contexto donde se deben centrar los esfuerzos organizacionales para promover tanto el compromiso como la satisfacción para una mayor producción en la organización, por ello se determinó realizar la evaluación en una empresa del sector industrial. Dentro de los procedimientos, se realizó la solicitud de forma interna a las autoridades y responsables del personal de la organización; siendo está aprobada. Luego, se organizaron los espacios y fechas para la evaluación presencial, permitiendo supervisar el proceso de forma detallada y resolver dudas requeridas. Seguidamente, se aplicó los instrumentos durante 8 semanas en diferentes grupos según la disponibilidad de las áreas; dicha evaluación fue supervisada por el investigador. Tras la recolección de datos, se analizaron los resultados con los softwares estadísticos y se redactaron los apartados finales del informe de investigación para su presentación y posterior publicación.

3.7.Análisis de datos

La investigación utiliza dos instrumentos que se miden a partir de datos ordinales en escala, por lo que se procede a la selección de pruebas estadísticas alineadas a ellas. Los datos recolectados serán analizados utilizando el software estadístico SPSS v.27 y el programa Jamovi. Las pruebas estadísticas fueron seleccionadas a partir del resultado de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, la cual indica que las variables presentan una tendencia no paramétrica, por lo que se utilizará la prueba de correlación de Spearman para dar respuestas a las hipótesis de estudio; respecto a los datos descriptivos, se establecerá la frecuencia y sus respectivos porcentajes.

3.8.Consideraciones éticas

Este estudio consideró lineamientos que incluyen salvaguardar la integridad de los participantes, pues, previo a la evaluación, los voluntarios firmaron un consentimiento informado donde se les informa los objetivos y detalles de participación. Así mismo, se respeta el anonimato, pues no se recoge información personal o que identifique al trabajador de la empresa. En aras de la verdad y responsabilidad, en este estudio no se han alterado los datos recolectados ni se emiten juicios críticos a la organización que gentilmente presta los espacios y el personal para la evaluación, sino por el contrario, se desarrolla el trabajo con total objetividad y sustento pertinente. Finalmente, este informe cumple con los lineamientos del APA en su séptima versión.

IV. RESULTADOS

Tabla 2

Análisis de normalidad con la prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	gl	<i>p</i>
Compromiso organizacional	.046	219	.200
Afectivo	.058	219	.074
Continuidad	.067	219	.018
Normativo	.093	219	.000
Satisfacción laboral	.064	219	.029
Extrínseco	.095	219	.000
Intrínseco	.091	219	.000

En la Tabla 2 se determina que las variables presentan una tendencia a distribución no paramétrica, por lo que se emplea la prueba de coeficiente de correlación de Spearman para dar respuesta a las hipótesis de estudio.

Tabla 3

Relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral

	Compromiso organizacional	
Satisfacción laboral	<i>Rho</i>	.324
	r^2	.104
	<i>P</i>	<.001
	$1-\beta$	.99

Nota. rho=coeficiente de correlación de Spearman; r^2 =tamaño de efecto; *p*=significancia; IC=intervalos de confianza; $1-\beta$ =potencia de la prueba

En la Tabla 3 se observa que existe relación directa débil y altamente significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral ($\rho=.324$; $p<.001$) con un tamaño de efecto mediano sin exceder el margen de error ($1-\beta>.8$).

Tabla 4*Niveles de compromiso organizacional*

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Compromiso organizacional	Bajo	74	33.8
	Medio	77	35.2
	Alto	68	31.1
Afectivo	Bajo	81	37
	Medio	74	33.8
	Alto	64	29.2
Continuidad	Bajo	82	37.4
	Medio	71	32.4
	Alto	66	30.1
Normativo	Bajo	80	36.5
	Medio	79	36.1
	Alto	60	27.4

En la Tabla 4 se observa la distribución de niveles para la variable, donde, en Compromiso organizacional predomina el nivel medio (35.2%); en la dimensión Afecto predomina el nivel bajo (37%); en la dimensión Continuidad predomina el nivel bajo (37.4%) y en la dimensión Normativo predomina el nivel bajo (36.5%) en proporción similar al nivel medio (36.1%).

Tabla 5*Niveles de satisfacción laboral*

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción laboral	Bajo	81	37
	Medio	72	32.9
	Alto	66	30.1
Extrínseco	Bajo	84	38.4
	Medio	71	32.4
	Alto	64	29.2
Intrínseco	Bajo	82	37.4

Medio	74	33.8
Alto	63	28.8

En la Tabla 5 se muestra la distribución de niveles para la variable, donde, en Satisfacción laboral predomina el nivel bajo (37%); en la dimensión Extrínseco predomina el nivel bajo (38.4%); y, en la dimensión Intrínseco predomina el nivel bajo (37.4%).

Tabla 6

Relación entre la dimensión afectivo y satisfacción laboral

		Afectivo
Satisfacción laboral	<i>Rho</i>	.245
	r^2	.060
	<i>P</i>	<.001
	$1-\beta$	.98
Extrínseco	<i>Rho</i>	.175
	r^2	.030
	<i>P</i>	.010
	$1-\beta$	.83
Intrínseco	<i>Rho</i>	.273
	r^2	.074
	<i>P</i>	<.001
	$1-\beta$	.99

Nota. rho=coeficiente de correlación de Spearman; r^2 =tamaño de efecto; *p*=significancia;

IC=intervalos de confianza; $1-\beta$ =potencia de la prueba

En la Tabla 6 se observa la relación entre la dimensión Afectivo con la variable Satisfacción laboral, donde se muestra una relación directa muy débil altamente significativa ($\rho=.245$; $p<.001$) con un tamaño de efecto pequeño. También se muestra que entre la dimensión Afectivo y la dimensión Extrínseco existe una relación directa muy débil significativa ($\rho=.175$; $p=.010$) con un tamaño de efecto pequeño. Así mismo, se muestra que, entre la dimensión Afectivo y la dimensión Intrínseco existe una relación directa débil altamente significativa ($\rho=.273$; $p<.001$) con un tamaño de efecto pequeño. En todos los

casos, las relaciones se comprueban al rechazar la presencia de un margen de error no esperado ($1-\beta>.8$).

Tabla 7

Relación entre la dimensión continuidad y satisfacción laboral

		Continuidad
Satisfacción laboral	<i>Rho</i>	.275
	r^2	.075
	<i>P</i>	<.001
	$1-\beta$	.99
Extrínseco	<i>Rho</i>	.234
	r^2	.054
	<i>P</i>	<.001
	$1-\beta$	.97
Intrínseco	<i>Rho</i>	.264
	r^2	.069
	<i>P</i>	<.001
	$1-\beta$	.99

Nota. rho=coeficiente de correlación de Spearman; r^2 =tamaño de efecto; *p*=significancia;

IC=intervalos de confianza; $1-\beta$ =potencia de la prueba

En la Tabla 7 se observa la relación entre la dimensión Continuidad con la variable Satisfacción laboral, donde se muestra una relación directa débil altamente significativa ($\text{rho}=.275$; $p<.001$) con un tamaño de efecto pequeño. También se muestra que entre la dimensión Continuidad y la dimensión Extrínseco existe una relación directa muy débil altamente significativa ($\text{rho}=.234$; $p<.001$) con un tamaño de efecto pequeño. Así mismo, se muestra que, entre la dimensión Continuidad y la dimensión Intrínseco existe una relación directa débil altamente significativa ($\text{rho}=.264$; $p<.001$) con un tamaño de efecto pequeño. En todos los casos, las relaciones se comprueban al rechazar la presencia de un margen de error no esperado ($1-\beta>.8$).

Tabla 8*Relación entre la dimensión normativo y satisfacción laboral*

		Normativo
Satisfacción laboral	<i>Rho</i>	.227
	r^2	.051
	<i>P</i>	<.001
	$1-\beta$	.96
Extrínseco	<i>Rho</i>	.168
	r^2	.028
	<i>P</i>	.013
	$1-\beta$	.80
Intrínseco	<i>Rho</i>	.243
	r^2	.059
	<i>P</i>	<.001
	$1-\beta$	.97

Nota. rho=coeficiente de correlación de Spearman; r^2 =tamaño de efecto; *p*=significancia;

IC=intervalos de confianza; $1-\beta$ =potencia de la prueba

En la Tabla 8 se observa la relación entre la dimensión Normativo con la variable Satisfacción laboral, donde se muestra una relación directa muy débil altamente significativa ($\rho=.227$; $p<.001$) con un tamaño de efecto pequeño. También se muestra que entre la dimensión Normativo y la dimensión Extrínseco existe una relación directa muy débil significativa ($\rho=.168$; $p=.013$) con un tamaño de efecto pequeño. Por otro lado, se muestra que, entre la dimensión Normativo y la dimensión Intrínseco existe una relación directa muy débil altamente significativa ($\rho=.243$; $p<.001$) con un tamaño de efecto pequeño. En todos los casos, las relaciones se comprueban al rechazar la presencia de un margen de error no esperado ($1-\beta>.8$).

Tabla 9*Diferencias en el compromiso organizacional y el estado civil*

Niveles	Casado		Soltero		Conviviente		Total		H	gl	p
	f	%	f	%	f	%	f	%			
Bajo	5	38.5	50	41.7	19	22.1	74	33.8	12.468	2	.002
Medio	5	38.5	42	35	30	34.9	77	35.2			
Alto	3	23.1	28	23.3	37	43	68	31.1			
Subtotal	13	100	120	100	86	100	219	100			

Nota. H= Prueba H de Kruskal-Wallis; gl=grado de libertad; p= significancia

En la Tabla 9 se demuestra que existe diferencias significativas en el compromiso organizacional respecto al estado civil de los trabajadores ($p<.05$). Así mismo, en la distribución de niveles respecto al tipo de estado civil, se observa que en el nivel bajo hay mayor proporción del tipo soltero (41.7%), en el nivel medio hay mayor concentración del tipo casado (38.5%) y, en el nivel alto hay mayor proporción del tipo conviviente (43%).

Tabla 10*Diferencias en la satisfacción laboral y el estado civil*

Niveles	Casado		Soltero		Conviviente		Total		H	gl	p
	f	%	f	%	f	%	f	%			
Bajo	6	46.2	42	35	33	38.4	81	37	.611	2	.737
Medio	3	23.1	44	36.7	25	29.1	72	32.9			
Alto	4	30.8	34	28.3	28	32.6	66	30.1			
Subtotal	13	100	120	100	86	100	219	100			

Nota. H= Prueba H de Kruskal-Wallis; gl=grado de libertad; p= significancia

En la Tabla 10 se demuestra que no existe diferencias significativas en la satisfacción laboral respecto al estado civil de los trabajadores ($p>.05$). Así mismo, en la distribución de niveles respecto al tipo de estado civil, se observa que en el nivel bajo hay mayor proporción del tipo casado (46.2%), en el nivel medio hay mayor concentración del tipo soltero (36.7%) y, en el nivel alto hay mayor proporción del tipo conviviente (32.6%).

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Este estudio pretende establecer correlación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, hallazgos que son de gran utilidad para las organizaciones y los responsables de las áreas que deben proporcionar estrategias organizacionales que mejoren el rendimiento de sus trabajadores y su bienestar laboral. Además, este estudio contribuye a comparar, si existe diferencia entre el compromiso organización y la satisfacción laboral según estado civil, donde se presenta como características a tomar en cuenta en las acciones que mejoren el compromiso del trabajador con la organización. En síntesis, este estudio responde a la necesidad de explorar la situación actual, por lo que, en base a los hallazgos, se da sustento a los datos que podrán ser tomado en cuenta para la mejora en el bienestar de los colaboradores y la eficiencia de las organizaciones (Cortez y Mercedes, 2017).

Se discute los hallazgos respecto al objetivo general, donde se halló que el compromiso organizacional y la satisfacción laboral presentan una correlación débil ($\rho=.324$) en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate; lo que indica que se acepta la hipótesis de trabajo. Al comparar los resultados con estudios previos, se encuentran hallazgos similares con Chaing et al. (2023), quienes hallaron relación débil entre variables en 528 colaboradores administrativos de una institución pública ($\rho=.402$); y, de forma similar, Vidaurre (2022) halló relación de grado débil en 112 trabajadores administrativos y operativos de un hospital ($\rho=.490$); entonces, se puede observar que tanto en trabajadores administrativos como operativos se presentaría relación similar entre variables, esto pues, como refiere Norienga et al. (2001), el compromiso varía dependiendo de la inadecuación en exigencias físicas, psicológicas, exposición de riesgo o a enfermar, propio de muestra con diferentes perfiles.

También se halla coincidencia en correlación, pero difiere en el grado de relación moderada con Berenz y Ocaña (2024) en una muestra de 96 trabajadores de una empresa del sector industrial ($r=.557$); esto podría deberse a que, si bien los autores evaluaron a una pequeña cantidad de muestra, su perfil es específicamente operativo, por lo que en palabras de Villagómez et al. (2003) las personas que comparten el mismo contexto a su vez también lo hacen sus expectativas laborales, por lo que sus actitudes tienen a compartirse de forma favorable o desfavorable respecto a la empresa, afectando su satisfacción.

Por otro lado, si bien se concuerda al hallar relación, se difiere al hallar mayor grado de correlación en las investigaciones de Sánchez (2023) en la correlación de variables en 102 operarios de una empresa pesquera ($r=.837$) y en Puelles (2022), quien reporta relación entre las variables en 55 operarios de una empresa importadora ($r=.826$); esto pues, porque a pesar de tener menor muestra, realizaron una evaluación censal o total y únicamente al perfil operativo en dichas empresas, compartiendo con mayor precisión sus características específicas; al respecto, Hernández et al. (2018) indica que aquellos trabajadores que comparten características e ideas, tienen a compartir la falta de compromiso y adhesión emocional, afectando su esfuerzo y deber moral, afectando su satisfacción.

Por otro lado, este estudio difiere con Marquéz et al. (2020), quienes no hallaron relación en una muestra de trabajadores administrativos en México ($p>.05$), esto se puede deber a que, en contexto socioculturales distintos como son propios de países extranjeros, pues como indica la OIT (2001), los trabajadores de cada país presentan diferentes factores que afectan el compromiso o la satisfacción en la medida que se trate otros aspectos como los riesgos psicosociales y estresores propios de su contexto.

En cuanto al primer objetivo específico, se determinó que en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate predomina el nivel medio de compromiso organizacional

(35.2%), pero nivel bajo en sus dimensiones afectivo (37%), continuidad (37.4%) y normativo (36.1%). Respecto a estudios previos, Vidaurre (2022) coincide al determinar niveles moderados en compromiso organizacional (59.8%) en trabajadores de un hospital; así también Amada (2020) y, Marquéz et al. (2020) en México, indican que en trabajadores operarios predomina el nivel moderado en la variable (71.8% y 88%, respectivamente). En este sentido, se colige que la variable tiende a mantenerse en proporciones moderadas que permiten la continuidad en la producción de las empresas; no obstante, para que esta se mantenga o tienda a mejorar no debe faltar el aumento de correspondencia entre exigencia y beneficio, a fin de reducir el descontento y frustración en los colaboradores (Alvares y Miles, 2005); de lo contrario, se altera la relación con el empleado y conlleva a aumentar la intención de renuncia (Aldana et al., 2018).

Respecto al segundo objetivo específico, se determinó que en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate predomina el nivel bajo tanto en satisfacción laboral (37%) como en sus dimensiones extrínseca (38.4%) e intrínseca (37.4%). En comparación con otros estudios, Chaing et al. (2023) coinciden al determinar niveles bajos en satisfacción laboral en trabajadores administrativos (100%); por otro lado, Vidaurre (2022) difiere de los hallazgos al indicar un nivel alto de satisfacción (55.2%) y se difiere con Amada (2020), quien encontró un nivel moderado en trabajadores operarios. Los hallazgos muestran que, a diferencia de otros estudios, el sector industrial y la carga que acompaña sus funciones, demuestra un desgaste de la satisfacción en los colaboradores, pues como indican Tsaousis et al. (2007), cuando se ve mermado el bienestar, afecta la salud mental y física, compromete el desempeño y compromiso, pudiendo reducir la efectividad y aumentar la rotación y ausentismo.

Continuando con los hallazgos inferenciales, en el objetivo específico tercero se determinó que existe correlación muy débil entre la dimensión afectivo y satisfacción laboral ($\rho=0.245$), así como una correlación muy débil con la dimensión extrínseca ($\rho=0.175$) y una

correlación débil con la dimensión intrínseco ($\rho=.273$) en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate; comprobando que se acepta la hipótesis de trabajo. En cuanto a la revisión de estudios previos, se determina coincidencias con Amada (2020), quien también halló relación débil entre satisfacción laboral con la dimensión afectivo en 149 operarios ($r=.379$), lo cual indica que los elementos afectivos en muestras cuyo contexto laboral es similar, su satisfacción tiende a ser similar; ello en palabras de Calderón (2016), existe común descuido en los vínculos afectivos y emocionales en la mayoría de las empresas, ocasionando efectos negativos variables en sus trabajadores.

Por otro lado, se concuerda al hallar correlaciones, pero se diferencia en el grado de la misma con Vizcaíno (2020), pues en 100 trabajadores de un hospital en Ecuador halló correlación moderada entre la dimensión afectivo con satisfacción intrínseca ($r=.597$) y con la dimensión extrínseca ($r=.629$); entonces, podría indicarse que la diferencia en el grado de la correlación tendría explicación en cuanto al rubro de las empresas, pues en trabajadores de hospitales el nivel de exigencia emocional tiende a ser mayor, ocasionando mayor impacto en la relación empleado-empleador respecto a su relación emocional (Montoya, 2014) y respectivamente su motivación intrínseca por la experiencia sentimental (Palma, 2004).

Así también, para el objetivo específico cuarto, se comprobó una correlación débil entre la dimensión continuidad y satisfacción laboral ($\rho=.275$), así como una correlación muy débil con la dimensión extrínseco ($\rho=.234$) y una correlación débil con la dimensión intrínseco ($\rho=.264$) en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate; por lo que se acepta la hipótesis de trabajo. En la revisión de antecedentes se halló similitud con Amada (2020), pues indica que continuidad se relaciona de forma muy débil con satisfacción laboral ($r=.215$) en trabajadores operarios; al respecto, tomando en cuenta la diversidad de perfiles, Nguyen et al. (2020) explica que las bajas relaciones, independientemente del sector empresarial, el

compromiso continuo responde a la situación del estado psicológico del empleado, pues puede responder a una obligación, necesidad o deseo situacional.

Por otro lado, si bien también se concuerda en la correlación entre la dimensión continuidad con dimensión intrínseca ($r=.551$) y con la dimensión extrínseca ($r=.585$) con Vizcaino (2020) en trabajadores de un hospital en Ecuador, se evidencia distinción en el grado de relación moderado; dicha diferencia puede deberse a una mayor precisión en la perfilación de los trabajos en el rubro hospitalario, pues se caracterizan por la estimulación de estímulos intrínsecos provenientes de la empresa en cuanto a ambiente saludable, promoción, entre otros, ya que dicho contexto favorece en desempeño de sus acciones (Mathieu y Zajac, 1990); a diferencias del operativo del sector industrial, donde se priorizan beneficios asociados a intercambio por dinero y reconocimiento (Montoya, 2014).

En cuanto al quinto objetivo específico, se halló una correlación muy débil entre la dimensión normativo y satisfacción laboral ($\rho=.227$), así como una correlación muy débil con la dimensión extrínseco ($\rho=.168$) y una correlación muy débil con la dimensión intrínseco ($\rho=.243$) en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate; lo que indica que se acepta la hipótesis de trabajo. En comparación con otros estudios, se presentan coincidencia de tendencia de relación en grado débil con el estudio de Amada (2020), pues reporta correlación débil entre la dimensión normativo con satisfacción laboral en 149 operarios ($r=.464$), esto podría explicar que en trabajadores del rubro de manufactura con distintos perfiles en sedes en Lima y Callao, las condiciones labores se dan de forma similar en cuando a la adopción del compromiso normativo como la aceptación de los valores organizacionales en la medida que se exista congruencia entre el rendimiento exigido y el alcance de logros para favorecer la satisfacción (Omar y Florencia, 2008).

Por otro lado, otro estudio con hallazgos semejante con diferencia en el grado de correlación obtenido, Vizcaíno (2020) en trabajadores de un hospital en Ecuador, halló relación moderada entre la dimensión normativo con satisfacción intrínseca ($r=.574$) y con la dimensión extrínseca ($r=.585$); se parte del diferencial del contexto extranjero y las políticas empresariales propias del rubro de cada contexto, así como el rubro, pues en hospitales se implementan políticas distintas a empresas de manufactura; al respecto Charanja y Mamani (2014) sostienen que cuando hay mayor cuidado en la calidad de atención al público y en temas de salud, se cuida de la movilización de factores intrínsecos, crecimiento y autonomía para propiciar la satisfacción; pero por otro lado, en labores del rubro manufacturero, Betanzos y Paz (2007) explican que las empresas toman acciones de mayor cuidado en la productividad y reducción de ausentismo.

En cuanto a los inferenciales comparativos, para el objetivo sexto, se comprobó que existe diferencias significativas en el compromiso organizacional respecto al estado civil de los trabajadores ($p<.05$) de una empresa industrial del distrito de Ate, por lo tanto, se acepta la hipótesis de trabajo. No se ha explorado antecedentes previos de comparación; no obstante, se explicaría que la existencia de diferencias se debe a la evaluación del colaborador respecto a los beneficios financieros, psicológicos y físicos percibidos y en correspondencia a la solución positiva de sus particulares preocupaciones (Chiang et al., 2010), pues se debe comprender dentro de la intención de permanencia la aceptación de la empresa de los beneficios pretendidos del colaborador (Tang, et al., 2019), así como que propongan estabilidad y resuelva necesidades psicológicas (Betanzos y Paz, 2007); en este sentido, las empresas deben preocuparse por generar en sus trabajadores comodidad e intención de permanencia alineando sus sistemas y procesos a los valores compartidos (Ake, 2019).

Así mismo, para el objetivo séptimo, no se evidencia diferencias significativas en la satisfacción laboral respecto al estado civil de los trabajadores ($p>.05$). de una empresa

industrial del distrito de Ate, por lo que se acepta la hipótesis de trabajo. No se presentan antecedentes previos para su respectiva comparación; sin embargo, los hallazgos sugieren que la satisfacción laboral puede variar en cada trabajador de forma distinta respecto a diferentes eventualidades sociales, familiares y personales; esto pues porque el contexto social puede propiciar variaciones en las necesidades de las personas laboralmente activas, tales como el desempleo, pues propicia en las personas un elevado nivel de continuidad en quienes hayan empleo, descartando elementos sociodemográficos que se prioricen sobre dichas necesidades (Montoya, 2014); en este sentido, se deben explorar otros factores que propician diferencias en la satisfacción laboral, ya que tener influencia exógena, es más susceptible al ambiente de trabajo, políticas organizacionales y la remuneración.

En síntesis, la realidad del problema entre las variables de investigación sienta precedentes en los efectos que tienen en la conducta y actitud del empleado (Rodas, 2013), por lo que debe ser de especial observación en las organizaciones la experiencia ofrecida respecto al sentimiento de seguridad, funcionamiento de la empresa, calidad de vínculos entre compañeros, clima y políticas de la empresa. Habiéndose comprobado la probabilidad de relación entre las variables de estudio, las empresas tienen el deber de implementar procesos analíticos que permitan conocer las necesidades de sus trabajadores y así mejorar su involucramiento y productividad.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.Existe una relación débil entre compromiso organizacional y satisfacción laboral ($\rho=.324$), lo que implica que existe una baja probabilidad de que la modificación en el compromiso organizacional a su vez genere cambios en la satisfacción laboral y viceversa.
- 6.2.En el Compromiso organizacional predomina el nivel moderado (35.2%), mientras que, en las dimensiones afecto (37%), continuidad (37.4%) y normativo predomina el nivel bajo (36.5%).
- 6.3.En la Satisfacción organizacional predomina el nivel bajo (37%), al igual que en sus dimensiones intrínseca (37.4%) y extrínseca (38.4%).
- 6.4.Existe una relación muy débil entre compromiso afectivo y la satisfacción laboral ($\rho=.245$), lo que implica una baja probabilidad que la modificación en el compromiso afectivo a su vez genere cambios en la satisfacción laboral y viceversa.
- 6.5.Existe una relación débil entre compromiso de continuidad y satisfacción laboral ($\rho=.275$), lo que significa que es baja la probabilidad, que la modificación en el compromiso de continuidad su vez genere cambios en la satisfacción laboral y viceversa.
- 6.6.Existe una relación muy débil entre compromiso normativo y la satisfacción laboral ($\rho=.227$), lo que indica que hay baja probabilidad que la modificación en el compromiso normativo a su vez genere cambios en la satisfacción laboral y viceversa.
- 6.7.El compromiso organizacional se presenta diferente según el estado civil de los colaboradores ($p<.05$).
- 6.8.La satisfacción laboral no se presenta diferente según el estado civil de los colaboradores ($p>.05$).

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Realizar más investigaciones que permitan comprender la relación de las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral en muestras con mayor amplitud en perfiles específicos para comprender mejor la razón del problema.
- 7.2. Rediseñar las estrategias implementadas por los líderes y en las organizaciones para promover vínculos con el colaborador, así como reducir las diferencias entre el costo y beneficios percibidos para mantener al trabajador motivado; ello aumentará los niveles de compromiso organizacional.
- 7.3. Rediseñar las estrategias implementadas en la organización referente a los beneficios emocionales ofrecidos al trabajador para propiciar una evaluación positiva de las actividades desarrolladas en el turno de trabajo y reducir el ausentismo o intención de renuncia; ello aumentará los niveles de satisfacción laboral.
- 7.4. Realizar investigaciones donde se relacione la dimensión compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo del compromiso organizacional y satisfacción laboral, cada una con otras variables psicológicas del ámbito organizacional como estrés, burnout o clima laboral a fin de explicar mejor el problema.
- 7.5. Desarrollar estrategias dirigidas a las necesidades particulares de los colaboradores acorde a su situación civil, promoviendo así una mayor contribución y distribución de actividades que aumente la percepción de los beneficios obtenidos y resolviendo sus particulares preocupaciones.
- 7.6. Realizar investigaciones comparativas sobre la satisfacción laboral considerando variables exógenas relacionadas a la calidad de relaciones laborales, relaciones interpersonales, ambiente laboral, políticas organizacionales y salario, a fin de diferenciar las características que intervienen en el problema de estudio.

VIII. REFERENCIAS

- Ake, U. (2019). *Improving organizational commitment in the Nigerian service industry* [Tesis de doctorado, University of Liverpool]. University of Liverpool Repository. https://livrepository.liverpool.ac.uk/3051414/1/H00020183_JUNE2019.pdf
- Alarcón, N., Ganca, F., Pedraja, L. y Monteverde, A. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. *Medwave*, 20(4). <https://doi.org/10.5867/medwave.2020.04.7900>
- Aldana, E., Tafur, J. y Leal, M. (2018). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del sector salud en Barranquilla-Colombia. *Espacios*, 39(11), 1–11. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n11/18391113.html>
- Al-Jabari, B. y Ghazzawi, I. (2019). Organizational Commitment: A Review of the Conceptual and Empirical Literature and a Research Agenda. *International Leadership Journal*, 11(1). https://www.researchgate.net/publication/331635975_Organizational_Commitment_A_Review_of_the_Conceptual_and_Empirical_Literature_and_a_Research_Agenda
- Álvarez, G. y Miles, D (2005). El papel de la empleabilidad en la satisfacción laboral de los trabajadores temporales. *Revista Galega de Economía*, 15(2),1–20. <https://www.redalyc.org/pdf/391/39115209.pdf>
- Amada, C. (2020). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad del Callao* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/4723>
- Arciniega, L. y González, L. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment?. *Journal of Social Psychology*, 21 (1), 35–50. <https://doi.org/10.1174/021347406775322269>

- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Contaduría y Administración*, 200, 5–12. <https://biblioteca.org.ar/libros/91552.pdf>
- Arrayás, N. (2019). *Causas y consecuencias de la satisfacción laboral* [Trabajo de fin de grado, Universidad de Sevilla]. Depósito de Investigación de la Universidad de Sevilla. https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/88974/ARRAYAS_TEJEDA_N_161.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baez-Santana, R., Zayas-Agüero, P. y Velázquez-Zaldívar, R. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 14–23. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v40n1/1815-5936-rii-40-01-14.pdf>
- Barraza, M. y Acosta, C. (2008). Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior. *Innovación Educativa*, 8(45), 20–35. <http://www.redalyc.org/pdf/1794/179420818003.pdf>
- Berenz, E. y Ocaña, A. (2024). *Satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional del personal operativo de la Corporación Proplast Barrera S.A.C., Lima, 2024* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/19c61306-3093-4fbd-8ee7-67e63dfe08ec>
- Betanzos Díaz, N. y Paz Rodríguez, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 23, 207–215. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/22411>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en un Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75–103. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>

- Boluarte, A. (2014). Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall. *Revista Médica Herediana*, 25, 80–84.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2014000200005&script=sci_abstract
- Borrego, Y., Orgambidez, A. y Mora-Jaureguialde, B. (2023). Empowerment and job satisfaction in university teachers: A theory of power in educational organizations. *Psychology in the Schools*, 60(3), 843–854. <https://doi.org/10.1002/pits.22790>
- Bravo, M., Peiró, J. y Rodríguez, I. (2007). Satisfacción laboral. En *Tratado de psicología del trabajo. La actividad laboral en su contexto*. Síntesis, 1, 343–394.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9136812>
- Brief, P. (1998). *Attitudes in and around organizations*. Sage Publications.
- Brito, J., Nava, M., Brito, E., Román, G., Lagunas, O. y Contreras, M. (2022). Satisfacción laboral intrínseca y engagement en personal de servicio social profesional de enfermería. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6114–6132.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3862
- Calderón, J. (2016). Socialización y compromiso organizacional: una revisión a partir del bienestar laboral. *Enseñanza e investigación en psicología*, 21(3), 239–247.
<https://www.redalyc.org/pdf/292/29248182003.pdf>
- Casana, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional UPAO.
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/1809>
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil)* [Tesis de doctorado, Universidad

Autónoma de Barcelona]. Tesis Doctorals en Xarxa.

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf>

- Cernas, D., Mercado, P. y León, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y Administración*, 63(2), e18. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.986>
- Chaing, M., Escalona, K. y Rivera, M. (2023). Compromiso organizacional y satisfacción laboral, análisis de clases latentes en trabajadores de administración pública y privada. *Ciencias Administrativas*, 23. <https://doi.org/10.24215/23143738e132>
- Charanja, Y. y Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Puno – Perú, 2013. *Comuni@cción*, 5(1). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001&lng=es&tlng=es
- Chávez, C. (1998). *Ética*. Publicaciones Cultural.
- Cherian, S., Alkhatib, A., Aggarwal, M. y Cherian, S. (2018). Relationship between organizational commitment and job satisfaction of nurses in Dubai hospital. *Journal of Advances in Social Science and Humanities*, 4(1), 36373–36400. <https://doi.org/10.15520/jassh41276>
- Chiang, M. y Candia, F. (2021). Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. *Un modelo de ecuaciones estructurales. Revista Científica de la UCSA*, 8(1), 14–25. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.01.014>
- Chiang, M., Nuñez, A., Martín, M. y Salazar, M. (2010). Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: un análisis de género y edad. *Panorama Socioeconómico*, 28(40), 90–100. <https://www.redalyc.org/pdf/399/39915685007.pdf>

- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos* (8.^a ed.). Elsevier Editora.
- Cortez, M. y Mercedes, N. (2017). *Análisis de las condiciones de trabajo y su impacto en el clima laboral de los operadores del área de producción en las empresas manufactureras de plástico en Lima. Propuesta de un plan de mejora del clima laboral en la empresa Melaform SAC* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UTP. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623044/Cortez_am.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Curi, R. y Ferro, P. (2022). *Habilidades directivas y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora 004-Pro Desarrollo Apurímac* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/89623>
- Dawis, R. England, G. y Lofquist, L. (1964). A theory of work adjustment. *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*, 15,(1–27). https://vpr.psych.umn.edu/sites/vpr.umn.edu/files/files/monograph_xv_-_a_theory_of_work_adjustment.pdf
- Diario Gestión. (18 de agosto de 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/?ref=gesr>
- Escobar, G. (2000). *Ética*. McGraw-Hill.
- Fisher, C. (2000). *Mood and emotions while working: Missing pieces of job satisfaction?* *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 185–202. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(200003\)21:2<185::AID-JOB34>3.0.CO;2-M](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(200003)21:2<185::AID-JOB34>3.0.CO;2-M)

- Fritzsche, B. y Parrish, T. (2005). Theories and research on job satisfaction. *Career development and counseling: Putting theory and research to work*, 180–202.
<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=1808017>
- García, M. y Flores, E. (2017). Consecuencias de la cultura corporativa y rol de la comunicación interpersonal en el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Provincial de Arequipa – Perú. *Comunicación*, 8(2), 137–147.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000200007&script=sci_abstract
- Gonzales, S. (2022). *Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall en colaboradores de una municipalidad de Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Marcelino Champagnat]. Repositorio Institucional UMCH.
<https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14231/3522/122.GonzalesS.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Gutiérrez, C. (2020). *El compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos en el año 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT.
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1523/Gutierrez-Rueda-Candida.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Habermas, J. (1991). *La necesidad de la revisión de la izquierda*. Tecnos.
- Haque, A., Fernando, M. y Caputi, P. (2020). How is responsible leadership related to the three-component model of organisational commitment?. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 70(5), 1137–1161.
<https://ro.uow.edu.au/buspapers/1714/>
- Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S. y Méndez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE Revista Iberoamericana para*

la Investigación y el Desarrollo Educativo, 8(16), 820–846.

<https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Investigation methodology*. Editorial Mc Graw Hill Education.

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ada%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mac Graw Hill.

Hernández, Y., Hernández, G. y Mendieta, A. (2013). Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales. *Historia y Comunicación Social*, 18, 837–863.
https://doi.org/10.5209/rev_HICS.2013.v18.44369

Herzberg, R. (1963). The Motivation - Hygiene Concept and Psychotherapy. *Mental Hygiene*, 47.

Hualcas, M. (2021). Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 17(4), 91–103.
<https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2021.04.07>

Huamán, A. (2021). *Personalidad con tendencia a la rotación y satisfacción laboral en operarios de un call center de Lima Metropolitana* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma del Perú.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1993/Huam%C3%A1n%20Macha%2c%20Alexandra%20Juliana%20Dominga%20Gabriela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Isla, M. (2021). *Compromiso organizacional en la productividad laboral de trabajadores de la planta de tratamiento de agua potable de Trujillo PECH-2021* [Tesis de maestría,

- Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85284>
- Locke, E. (1969). *What is Job Satisfaction? Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309–336. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
- Loli, A. y Cuba, E. (2007). Autoestima y compromiso organizacional en trabajadores de una universidad pública. *Revista de Investigación en Psicología*, 10(1), 103–108.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2348650>
- Ludeña, D. y Diaz, I. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el colegio de bachillerato “Carmen Mora de Encalada”, del Cantón Pasaje Provincia el Oro en el periodo lectivo 2018 – 2019. *Revista Científica de UCES*, 26(1), 69–83.
<https://publicacionescientificas.uces.edu.ar/index.php/cientifica/article/view/1120/1113>
- Manosalvas, C., Manosalvas, L. y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, 26, 5–15.
<https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
- Mariluz, J. y Méndez, J. (2022). *Propiedades psicométricas de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen en colaboradores de centros comerciales* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83415/Mariluz_RJC-Mendez_BJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marquéz, Y., Espinoza J. y Garcia I. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores administrativos del sector salud. *Investigación Científica*, 14 (2), 288–291.
<https://revistas.uaz.edu.mx/index.php/investigacioncientifica/article/view/991/907>.

- McShane, S. y Von, M. (2010). *Organizational behavior: Emerging knowledge and practice for the real world*. McGraw-Hill.
- Mejía, K. (2021). *Compromiso organizacional y presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71706/Mej%c3%ada_ZKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2022). *Informe trimestral del mercado laboral*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3861941/RET%20setiembre_2022%20.pdf
- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS%20FINAL_Elizabeth%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo* [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=142001>
- Nguyen, H., Le, Q., Tran, Q., Tran, T., Nguyen, T. y Nguyen, T. (2020). The impact of organizational commitment on employee motivation: A study in Vietnamese

- enterprises. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6), 439–447.
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no6.439>
- Noriega, M. (2001). El trabajo, sus riesgos y la salud. En *Defensa de la Salud en el Trabajo*. SITUAM.
- Omar, A. y Florencia, A. (2008). Valores personales y compromiso organizacional. *Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología*, 13(2), 353–372.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25008w/Semana5/Compromiso_organizacion.pdf
- Onia, S. (2021). The organizational commitment as perceived by the staff members of the faculty of education. *University of Khartoum*, 5(2), 62–74. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v5i2.2112>
- Palma, S. (2005). *Manual de Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)*. Comercializadora Cartolan EIRL.
- Pérez, J. y Fidalgo, M. (1995). *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Nota técnica de prevención. https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf
- Puelles, G. (2022). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en la empresa importadora Tuiki S.R.L., 2021* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2fac6048-fd4c-4876-8af0-210f2aa3fa0a/content>
- Puig, R. (1996). *La construcción de la personalidad moral*. Paidós.
- Quispe, M. (2015). *Adaptación y propiedades psicométricas del inventario de compromiso organizacional de Allen y Meyer en trabajadores de una empresa privada de Villa El Salvador* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio

Institucional de la Universidad Autónoma del Perú.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/226>

Ramírez, J. (2001). Mujer, trabajo y estrés. *Revista Latinoamericana de la salud en el trabajo.*

1(2), 58–74. <https://www.medigraphic.com/pdfs/trabajo/lm-2001/lm012c.pdf>

Ramos, M. (2005). *El compromiso organizacional y su relación con el desempeño docente de*

los profesores del Programa Universitario de Inglés de la Universidad de Colima

[Tesis de maestría, Universidad de Colima]. Biblioteca Virtual de la Universidad de

Colima. <https://bvirtual.ucol.mx/consultaxcategoria.php?categoria=3&id=5838>

Rankmi (2024). Benchmark: Satisfacción y compromiso de los colaboradores en

Latinoamérica 2023–2024. *Gestión*. [https://gestion.pe/economia/empresas/intencion-](https://gestion.pe/economia/empresas/intencion-de-renuncia-de-los-peruanos-es-la-mas-alta-en-latinoamerica-a-que-se-debe-empresas-recursos-humanos-management-renuncia-salarios-noticia/)

[de-renuncia-de-los-peruanos-es-la-mas-alta-en-latinoamerica-a-que-se-debe-](https://gestion.pe/economia/empresas/intencion-de-renuncia-de-los-peruanos-es-la-mas-alta-en-latinoamerica-a-que-se-debe-empresas-recursos-humanos-management-renuncia-salarios-noticia/)

[empresas-recursos-humanos-management-renuncia-salarios-noticia/](https://gestion.pe/economia/empresas/intencion-de-renuncia-de-los-peruanos-es-la-mas-alta-en-latinoamerica-a-que-se-debe-empresas-recursos-humanos-management-renuncia-salarios-noticia/)

Resolución de Presidencia N.º 215-2018-CONCYTEC-P, que formaliza la aprobación del

Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema

Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (SINACYT). (25 de

noviembre de 2018). [https://busquedas.elperuano.pe/download/url/formalizan-la-](https://busquedas.elperuano.pe/download/url/formalizan-la-aprobacion-delreglamento-de-calificacion-cl-resolucion-n-215-2018-concytec-p-1716352-1)

[aprobacion-delreglamento-de-calificacion-cl-resolucion-n-215-2018-concytec-p-](https://busquedas.elperuano.pe/download/url/formalizan-la-aprobacion-delreglamento-de-calificacion-cl-resolucion-n-215-2018-concytec-p-1716352-1)

[1716352-1](https://busquedas.elperuano.pe/download/url/formalizan-la-aprobacion-delreglamento-de-calificacion-cl-resolucion-n-215-2018-concytec-p-1716352-1)

Reyes, J. (2023). Cuatro de cada diez trabajadores peruanos se consideran en ‘renuncia

silenciosa’. *Gestión*. [https://gestion.pe/economia/management-empleo/cuatro-de-cada-](https://gestion.pe/economia/management-empleo/cuatro-de-cada-diez-trabajadores-peruanos-se-considera-en-renuncia-silenciosa-noticia/)

[diez-trabajadores-peruanos-se-considera-en-renuncia-silenciosa-noticia/](https://gestion.pe/economia/management-empleo/cuatro-de-cada-diez-trabajadores-peruanos-se-considera-en-renuncia-silenciosa-noticia/)

Robbins, S. (2006). *Comportamiento organizacional*. Editorial Prentice Hall

Hispanoamericana

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración* (8.ª ed.). Pearson Educación.

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. Pearson.

- Rodas, A. (2013). *Relación entre estima y compromiso laboral en docentes de una institución educativa* [Tesis de pregrado, Universidad de Guatemala Rafael Landívar]. Repositorio Institucional UGRL. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/48408/4/Izarra_RAD%20-%20SD.pdf
- Romero, J., López, V. y Sánchez, G. (2019). Las condiciones laborales en la industria de los servicios empresariales intensivos en conocimiento (SEIC) en México en el nuevo siglo. *Análisis Económico*, 33(83), 145–175. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-66552018000200145
- Ross-Pincheira, T., Rivas, E., Bustos, L. (2023). Compromiso organizacional en enfermeras, matronas, nutricionistas, kinesiólogos y técnicos en enfermería de un hospital del sur de Chile año 2022–2023. *Horizonte de Enfermería*, 34(3), 447–464. https://doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.34.3.447-464
- Salvador, C. y Mañas, M. (2009). Actitudes hacia el trabajo: satisfacción, implicación y compromiso laboral. En *Psicología del trabajo*, Pirámide, 1, 45–70. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2991423>
- Sánchez, L. (2023). *La satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores operativos de lancha de una empresa pesquera – 2022* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. MAR
- Sánchez, R. (2014). *Gestión y psicología en empresas y organizaciones*. Esic Editorial
- Sánchez, S. (2020). *Compromiso organizacional y motivación laboral en trabajadores de empresas de materia prima de Chiclayo, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS.

- <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7837/S%C3%A1nchez%20Mundaca%2C%20Sachi%20Hillary%20Mercedes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanjinez, S. (2023). Relación entre compromiso organizacional, burnout y satisfacción laboral en una entidad privada de la ciudad de La Paz. *Fides et Ratio*, 26, 49–76. http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v26n26/v26n26_a04.pdf
- Santos, F. (2013). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Revista de Administração de Empresas*, 537–547. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020140507>
- Stoner, J. (1996). *Administración*. Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Tang, Y., Shao, Y. y Chen Y. (2019). Evaluar el mecanismo de mediación de la satisfacción laboral y el compromiso organizativo en el comportamiento innovador: la perspectiva del capital psicológico. *Frontiers in Psychology*, 10, 2699. No publicada.
- Tendencias (2019). *Perspectivas sociales y de empleo en el mundo*. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_670569.pdf
- Trofimov, A., Bondar, I., Trofimova, D., Miliutina, K. y Riabchych, I. (2017). Organizational commitment factors: role of employee work engagement. *Revista Espacios*, 38(24). https://www.researchgate.net/publication/317234785_Organizational_commitment_factors_Role_of_employee_work_engagement
- Tsaousis, I., Nikolaou, I., Serdaris, N. y Judge, T. (2007). *Do the core self-evaluations moderate the relationship between subjective well-being and physical and psychological health? Personality and Individual Differences*, 42(8), 1441–1452. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2006.10.025>

- Velde, N. (2021). Job Satisfaction and Organizational Commitment. *A Case Study: Professors and Administrative Staff of the Al Dar University College*, 32(3), 2267–2280.
https://www.researchgate.net/publication/352180628_JOB_SATISFACTION_AND_ORGANIZATIONAL_COMMITMENT_A_CASE_STUDY_PROFESSORS_AND_ADMINISTRATIVE_STAFF_OF_THE_AL_DAR_UNIVERSITY_COLLEGE
- Vermeeren, B., Kuipers, B. y Steijn, B. (2014). Does leadership style make a difference linking HRM, job satisfaction, and organizational performance. *Review of public personnel administration serial online*, (34), 174–195.
<https://doi.org/10.1177/0734371X13510853>
- Vidaurre, M. (2022). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional UNJFSC. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6838>
- Villagómez, M., Hernández, A. y Villarreal, E. (2003). Satisfacción laboral en médicos a seis años de distancia. *Medigraphic*, 41(5), 399–405.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2003/im035f.pdf>
- Vizcaíno, I. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario* [Trabajo de titulación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Ambato]. Repositorio Institucional PUCESA. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2947/1/77127.pdf>
- Warr, P., Cook, J. y Wall T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, (52), 129–148. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>

- Weiss, H. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173–194.
[https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00045-1](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00045-1)
- Wright, T. y Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 84–94.
<https://doi.org/10.1037//1076-8998.5.1.84>
- Yao, T., Qiu, Q. y Wei, Y. (2019). Retaining hotel employees as internal customers: Effect of organizational commitment on attitudinal and behavioral loyalty of employees. *International Journal of Hospitality Management*, 76, 1–8.
<https://psycnet.apa.org/doi/10.1016/j.ijhm.2018.03.018>
- Zayas, P., Báez, R., Zayas, J. y Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 23(2), 35–51. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf>

IX. ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

Título: COMPROMISO Y SATISFACCIÓN EN UNA EMPRESA INDUSTRIAL DEL DISTRITO DE ATE, LIMA – 2024						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño	Población	Instrumentos
Pregunta General ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima? Preguntas Específicas Preguntas específicas ¿Qué nivel predomina en el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima? ¿Qué nivel predomina en la satisfacción laboral en los trabajadores de una	Objetivo General: Establecer la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima. Objetivos Específicos 1. Determinar el nivel que predomina en el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima. 2. Determinar el nivel que predomina en la satisfacción laboral en los	Hipótesis General Existe relación directa significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima. Hipótesis Específicas 1. Existe relación directa significativa entre la dimensión afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima. 2. Existe relación directa significativa entre	Variabes de estudio - Compromiso organizacional - Satisfacción laboral Variable sociodemográfica - Estado civil	Tipo de investigación: Básica Diseño no experimental, descriptiva, correlacional y comparativa.	La población está conformada por aproximadamente 500 trabajadores, entre administrativos y operativos de ambos sexos. Muestra 219 trabajadores	Escala de Compromiso Organizacional de por Meyer y Allen (1991) Escala de Satisfacción Laboral (WCW) de Warr et al. (1979)

empresa industrial del distrito de Ate, Lima? ¿Cuál es la relación entre la dimensión afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima? ¿Cuál es la relación entre la dimensión compromiso continuo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima? ¿Cuál es la relación entre la dimensión compromiso normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima? ¿Existe diferencias en el compromiso organizacional según el estado civil en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima? ¿Existe diferencias en la satisfacción laboral según el estado civil en los	trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima. 3. Establecer la relación entre la dimensión afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima. 4. Establecer la relación entre la dimensión compromiso continuo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima. 5. Establecer la relación entre la dimensión compromiso normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima. 6. Comparar en el compromiso organizacional según el estado civil en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima.	la dimensión compromiso continuo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima. 3. Existe relación directa significativa entre la dimensión compromiso normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima. 4. Existe diferencias significativas en el compromiso organizacional según el estado civil en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima. 5. Existe diferencias significativas en la satisfacción laboral según el estado civil en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima.				
---	---	--	--	--	--	--

trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima?	7. Comparar la satisfacción laboral según el estado civil en los trabajadores de una empresa industrial del distrito de Ate, Lima.					
---	--	--	--	--	--	--

Anexo B. Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	indicador	ítems	Escala de medición
Compromiso Organizacional	Compromiso afectivo	se refiere al apego emocional, a la identificación que desarrolla el trabajador o involucramiento de éste con la organización	6, 9, 12, 14, 15 y 18	Ordinal; escala Likert con 7 opciones.
	Compromiso de continuidad	necesidad del trabajador de mantenerse en el puesto de trabajo, está relacionado con la evaluación que éste hace de los costos asociados al hecho de abandonarlo.	1, -3,-4, -5, 16 y 17	
	Compromiso normativo	relación desarrollada entre el trabajador y la empresa basada en la lealtad y la obligación.	2, 7, 8, 10, 11 y -13	
Satisfacción Laboral	Extrínseco	asociados a la organización, tales como el cronograma, la remuneración, el esfuerzo físico del empleado, entre otros	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8	Ordinal; escala Likert con 7 opciones.
	Intrínseco	el agradecimiento en utilidades, asumir cargos, ofrecimientos, entre otros relacionados al desempeño, subescala que contiene siete elementos	9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15	

Anexo C. Cuestionarios

Cuestionario de compromiso organizacional

Instrucciones: A continuación se ofrece una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la empresa u organización para la que trabajan. Por favor indique el grado De Acuerdo o Desacuerdo con cada afirmación que aparece en la parte superior del cuestionario. Marque con un ASPA (X) su número de elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor sea sincero.

La escala de siete puntos es la siguiente:

AFIRMACIONES	PUNTAJE
Totalmente de Acuerdo (TDA)	7
De Acuerdo (DA)	6
Levemente de Acuerdo (LA)	5
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (NA / ND)	4
Levemente en Desacuerdo (LD)	3
En Desacuerdo (ED)	2
Totalmente en Desacuerdo (TED)	1

	TED	ED	LD	NA ND	LA	DA	TDA
1. Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.							
2. En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.							
3. No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.							
4. No me siento emocionalmente ligado a la organización.							
5. No me siento como “parte de la familia” en esta organización.							
6. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.							
7. Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.							
8. Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.							
9. Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.							
10. Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.							
11. Si no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.							

12. Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles							
13. No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.							
14. Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.							
15. Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.							
16. La organización donde trabajo merece mi lealtad.							
17. No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.							
18. Siento que le debo mucho a esta organización.							

Escala de Satisfacción General

Warr, Cook y Wall (1979)

Adaptado a Perú Boluarte (2014)

Instrucciones: A continuación, usted va a encontrar una serie de afirmaciones acerca de su trabajo, señale la opción de respuesta que más represente su grado de satisfacción. Para ayudarle a elegir mejor la opción más acorde a sus sensaciones le mostraremos en detalle el significado de cada número de la escala:

(1) Muy insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Moderadamente insatisfecho (4) Ni satisfecho ni insatisfecho (5) Moderadamente satisfecho (6) Satisfecho (7) Muy satisfecho

Ítems	1	2	3	4	5	6	7
1.- Las condiciones físicas de su trabajo.							
2.- La libertad para elegir su propio método de trabajo.							
3.- Sus compañeros de trabajo.							
4.- El reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho							
5.- Su superior inmediato.							
6.- La responsabilidad que usted tiene asignada.							
7.- Su remuneración.							
8.- La posibilidad de utilizar sus habilidades.							
9.- Relación entre dirección y docentes en la institución educativa.							
10.- Sus posibilidades de promoción.							
11.- El modo en que la institución educativa está gestionada							
12.- La atención que se presta a las sugerencias que usted hace.							
13.- El horario de trabajo							
14.- La variedad de tareas que realiza en el trabajo.							
15.- Su estabilidad en el empleo.							

**Anexo D. Validez, confiabilidad y baremo para la Escala de Compromiso
Organizacional**

Tabla 11

Análisis factorial de la ECO

	X^2	p	gl	KMO
Escala de Compromiso Organizacional	1264.768	.001	153	.782

Nota. X^2 =chi cuadrado; gl =grado de libertad; p =significancia; KMO=Kaiser-Meyer-Olkin

En la Tabla 11 se establece el análisis factorial con la prueba especificidad de Bartlett, donde se aplicó el método de extracción de máxima verosimilitud con rotación Promax. La estructura es aceptable (KMO=.782) y se indica índices altamente significativos ($p<.001$).

Tabla 12

Análisis factorial por carga factorial exploratorio de la ECO

18 ítems	Factor			Unicidad
	A	C	N	
6	.464			.326
9	.462			.691
12	.063			.521
14	.363			.282
15	.487			.471
18	.691			.522
1		.200		.383
3		.619		.504
4		.804		.609
5		.767		.579
16		.296		.556

18 ítems	Factor			Unicidad
	A	C	N	
17		.198		.606
2			.167	.307
7			.399	.443
8			.602	.564
10			.677	.661
11			.252	.350
13			.112	.382

Nota. A=Afectivo; C=Continuidad; N=Normativo

En la Tabla 12 se realiza el análisis factorial exploratorio, donde se confirma el supuesto teórico de 3 factores bajo el método de máxima verosimilitud con rotación Promax; bajo el cual se indica que la mayoría de reactivo alcanza estadísticos aceptables ($>.3$); sin embargo, se halla deficiencias estadísticas en los ítems 12, 1, 16, 17, 2, 11 y 13, pero no se halla deficiencias en su respectiva unicidad.

Tabla 13

Prueba para Medidas de Ajuste y un Ajuste Exacto de la ECO

Medidas de Ajuste					Ajuste Exacto		
CFI	TLI	RMSEA	IC 90% del RMSEA Inferior	IC90% del RMSEA Superior	χ^2	gl	P
.504	.425	.141	.131	.151	707	132	< .001

Nota. X^2 =chi cuadrado; gl=grado de libertad; p=significancia

En la Tabla 13, respecto al análisis factorial confirmatorio, se muestra valores de ajuste aceptable, al igual que los índices de medidas de ajuste exacto ($p<.001$).

Tabla 14*Carga factorial por carga factorial de la ECO*

Factor	Indicador	Estimador	EE	Z	p
A	6	.5098	.0982	5.192	<.001
	9	1.2469	.1119	11.142	<.001
	12	.5154	.1361	3.787	<.001
	14	.7099	.1164	6.098	<.001
	15	.941	.1201	7.833	<.001
	18	.9882	.1069	9.245	<.001
C	1	.5839	.0968	6.03	<.001
	3	.6084	.1269	4.795	<.001
	4	.5835	.1365	4.275	<.001
	5	.5918	.1448	4.088	<.001
	16	1.0232	.0902	11.341	<.001
	17	1.1409	.1039	10.977	<.001
N	2	.3246	.1254	2.589	0.01
	7	.6525	.1232	5.295	<.001
	8	.9555	.1246	7.669	<.001
	10	.9921	.1398	7.097	<.001
	11	.4334	.1296	3.344	<.001
	13	.0814	.1449	.561	.574

Nota. A=Afectivo; C=Continuidad; N=Normativo

En la Tabla 14, se observa el análisis factorial confirmatorio por carga factorial, donde se indica que todos los reactivos por factor cumplen índices adecuados ($p>.05$), a excepción del ítem 13.

Tabla 15*Carga factorial por covariancia factorial de la ECO*

		Estimador	EE	Z	p
A	A	1			
	C	.708	.0704	10.06	<.001

		Estimador	EE	Z	p
C	N	1.039	.0645	16.11	<.001
	C	1			
	N	.42	.1182	3.55	<.001
N	N	1			

Nota. A=Afectivo; C=Continuidad; N=Normativo

En la Tabla 15, se realiza el análisis factorial confirmatorio por covarianza factorial, indicando que existe carga factorial altamente significativa ($p<.001$).

Tabla 16

Correlación entre factores de la ECO

	A	C	N
A	1.000	.286	.619
C	-	1.000	.263
N	-	-	1.000

Nota. A=Afectivo; C=Continuidad; N=Normativo

En la Tabla 16, en cuanto a la relación entre factores, se halla índices aceptables entre en facto Afectivo y Normativo ($>.3$), pero respecto a las demás relaciones no se halla la carga estadística esperada.

Tabla 17

Correlación entre factor-test de la ECO

	Compromiso Organizacional	
	Rho de Spearman	p
A	.819	<.001
C	.687	<.001
N	.772	<.001

Nota. A=Afectivo; C=Continuidad; N=Normativo

En la Tabla 17, en la correlación Factor-Test se presentan cargas estadísticas aceptables ($>.6$) con una significancia aceptable ($p<.001$).

Tabla 18*Correlación ítem-total de la ECO*

Ítem	rho de Spearman	<i>p</i>
1	.496	.000
2	.333	.000
3	.352	.000
4	.401	.000
5	.405	.000
6	.475	.000
7	.594	.000
8	.577	.000
9	.654	.000
10	.329	.000
11	.249	.000
12	.283	.000
13	.302	.000
14	.519	.000
15	.582	.000
16	.566	.000
17	.651	.000
18	.638	.000

En la Tabla 18 se observa la correlación ítem-test, donde se determina que existen cargas estadísticas aceptables ($p > .3$), excepto en los ítems 11 y 12.

Tabla 19*Confiabilidad de la Escala de ECO*

	Alfa de Cronbach	Elementos	Alfa de Cronbach si se elimina	Elementos si se elimina ítem 2,11 y 13
Compromiso Organizacional	.765	18	.780	15
A	.681	6	.681	6
C	.723	6	.723	6
N	.331	6	.561	3

Nota. A=Afectivo; C=Continuidad; N=Normativo

En la Tabla 19, la confiabilidad del instrumento indica adecuados índices aceptables así como en los factores Afectivo y Continuidad ($>.7$); sin embargo, en el factores Normativo se encuentra confiabilidad inexistente (.331), por lo que, tomando en cuenta los análisis de validez donde indica deficiencias en los ítems 2,11 y 13, se establece nuevamente un segundo análisis de confiabilidad extrayendo dichos ítems, obteniendo así que el factor Normativo alcanza una confiabilidad pobre ($>.5$) (George y Mallery, 2019).

Tabla 20*Baremo de la Escala de ECO*

Nivel	Variable	A	C	N
Bajo	18-78	6-25	6-27	6-24
Medio	79-90	26-30	28-33	25-29
Alto	91 a más	31 a más	34 a más	30 a más

Nota. A=Afectivo; C=Continuidad; N=Normativo

En la Tabla 20 se establece el baremo ajustado a los puntajes señalados por las personas evaluadas en el estudio.

Anexo E. Validez, confiabilidad y baremo para la Escala de Satisfacción Laboral

Tabla 21

Análisis factorial de la ESL

	X^2	p	gl	KMO
Escala de Satisfacción Laboral	1264.768	.001	153	.782

Nota. X^2 =chi cuadrado; gl =grado de libertad; p =significancia; KMO=Kaiser-Meyer-Olkin

En la Tabla 21 se establece el análisis factorial con la prueba especificidad de Bartlett, donde se aplicó el método componentes principales con rotación Promax. La estructura es aceptable (KMO=.879) y se indica índices altamente significativos ($p<.001$).

Tabla 22

Análisis factorial por carga factorial exploratorio de la ESL

15 ítems	Factor		Unicidad
	E	I	
1	.694		.483
2	.709		.506
3	.712		.562
4	.474		.546
5	.708		.517
6	.711		.511
7	.409		.501
8	.711		.518
9		.667	.446
10		.846	.735
11		.798	.637
12		.699	.560
13		.485	.265
14		.530	.541
15		.397	.298

Nota. E=Satisfacción Extrínseca; I=Satisfacción Intrínseca

En la Tabla 22 se realiza el análisis factorial exploratorio, donde se confirma el supuesto teórico de 2 factores bajo el método de máxima verosimilitud con rotación Promax; confirmándose además que todos los reactivos indican cargas estadísticas aceptables ($>.3$).

Tabla 23

Prueba para Medidas de Ajuste y un Ajuste Exacto de la ESL

Medidas de Ajuste					Ajuste Exacto		
CFI	TLI	RMSEA	IC 90% del RMSEA Inferior	IC90% del RMSEA Superior	χ^2	gl	p
.800	.764	.117	.104	.130	335	89	<.001

Nota. X^2 =chi cuadrado; gl=grado de libertad; p=significancia

En la Tabla 23, respecto al análisis factorial confirmatorio, se muestra valores de ajuste aceptable, al igual que los índices de medidas de ajuste exacto ($p<.001$).

Tabla 24

Carga factorial por carga factorial de la ESL

Factor	Indicador	Estimador	EE	Z	p
E	1	0.633	0.0653	9.7	<.001
	2	0.616	0.0651	9.46	<.001
	3	0.502	0.063	7.96	<.001
	4	0.811	0.0825	9.83	<.001
I	5	0.787	0.071	11.09	<.001
	6	0.572	0.0559	10.22	<.001
	7	0.819	0.0936	8.75	<.001
	8	0.669	0.0624	10.72	<.001
	9	0.706	0.0747	9.45	<.001
	10	0.946	0.0886	10.67	<.001
	11	0.842	0.0724	11.64	<.001
	12	0.94	0.077	12.21	<.001

Factor	Indicador	Estimador	EE	Z	p
	13	0.656	0.0891	7.36	<.001
	14	0.701	0.0701	10	<.001
	15	0.613	0.0861	7.12	<.001

Nota. E=Satisfacción Extrínseca; I=Satisfacción Intrínseca

En la Tabla 24, se observa el análisis factorial confirmatorio por carga factorial, donde se indica que todos los reactivos por factor cumplen índices adecuados ($p>.05$), a excepción del ítem 13.

Tabla 25

Carga factorial por covarianza factorial de la ESL

		Estimador	EE	Z	p
E	E	1			
	I	.894	0.0313	28.5	<.001
I	I	1			

Nota. E=Satisfacción Extrínseca; I=Satisfacción Intrínseca

En la Tabla 25, se realiza el análisis factorial confirmatorio por covarianza factorial, indicando que existe carga factorial altamente significativa ($p<.001$).

Tabla 26

Correlación entre factores de la ESL

	E	I
E	1.000	.735
I	-	1.000

Nota. E=Satisfacción Extrínseca; I=Satisfacción Intrínseca

En la Tabla 26, en cuanto a la relación entre factores, indicando valores aceptables ($>.7$).

Tabla 27*Correlación entre factor-test de la ESL*

	<i>Satisfacción Laboral</i>	
	Rho de Spearman	<i>p</i>
E	.929	<.001
I	.928	<.001

Nota. E=Satisfacción Extrínseca; I=Satisfacción Intrínseca

En la Tabla 27, en la correlación Factor-Test se presentan cargas estadísticas altas (>.9) con una significancia aceptable ($p<.001$).

Tabla 28*Correlación ítem-total o índice de homogeneidad de la ESL*

Ítem	rho de Spearman	<i>p</i>
1	.573	<.001
2	.570	<.001
3	.474	<.001
4	.657	<.001
5	.647	<.001
6	.554	<.001
7	.642	<.001
8	.628	<.001
9	.626	<.001
10	.676	<.001
11	.668	<.001
12	.739	<.001
13	.521	<.001
14	.619	<.001
15	.568	<.001

En la Tabla 28 se observa la correlación ítem-test, donde se determina que existen cargas estadísticas aceptables en todos los reactivos ($p > .3$).

Tabla 29

Confiabilidad de la Escala de ESL

	Alfa de Cronbach	Elementos
Satisfacción Laboral	.895	15
E	.828	8
I	.818	7

Nota. E=Satisfacción Extrínseca; I=Satisfacción Intrínseca

En la Tabla 29, la confiabilidad del instrumento indica adecuados índices aceptables, así como en los factores Satisfacción Extrínseca y Satisfacción Intrínseca ($> .8$) (George & Mallery, 2019).

Tabla 30

Baremo de la Escala de ESL

Nivel	Variable	E	I
Bajo	15-76	8-42	7-42
Medio	77-85	43-46	43-46
Alto	86 a más	47 a más	47 a más

Nota. E=Satisfacción Extrínseca; I=Satisfacción Intrínseca

En la Tabla 30 se establece el baremo ajustado a los puntajes señalados por las personas evaluadas en el estudio.