



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA AGROINDUSTRIAL CON SEDES EN LIMA-
PIURA, 2023

Línea de investigación:
Evaluación psicológica y psicométrica

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

Autor

Garboza Erazo, Rod Steve

Asesor

Castillo Gómez, Gorqui Baldomero

ORCID: 0000-0001-5748-6126

Jurado

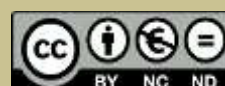
Valdez Sena, Lucía Emperatriz

Henostroza Mota, Carmela Reynalda

Ardiles Bellido, José Edilberto

Lima - Perú

2025



"COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y" SATISFACCIÓN LABORAL "EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA" AGROINDUSTRIAL CON SEDES "EN LIMA-PIURA", 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD

7 %

INDICE DE SIMILITUD

7 %

FUENTES DE INTERNET

1 %

PUBLICACIONES

5 %

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Nacional Federico
Villarreal

Trabajo del estudiante

1 %

2

repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

3

docplayer.es

Fuente de Internet

1 %

4

mriuc.bc.uc.edu.ve

Fuente de Internet

1 %

5

www.revistagpt.usach.cl

Fuente de Internet

<1 %

6

dialnet.unirioja.es

Fuente de Internet

<1 %

7

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

8

revistas.cef.udima.es

Fuente de Internet

<1 %

9

revistas.uide.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

10

www.researchgate.net

Fuente de Internet

<1 %

11

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN

VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA AGROINDUSTRIAL CON SEDES EN LIMA-PIURA, 2023

Línea de investigación:

Evaluación psicológica y psicométrica

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

Autor:

Garboza Erazo, Rod Steve

Asesor:

Castillo Gómez, Gorqui Baldomero

ORCID: 0000-0001-5748-6126

Jurado:

Valdez Sena, Lucía Emperatriz

Henostroza Mota, Carmela Reynalda

Ardiles Bellido, José Edilberto

Lima, Perú

2025

Pensamiento

“Donde no hay compromiso, no hay éxito”

Anónimo

Dedicatoria

Dedico esta presente investigación a mis padres, los pilares de mi educación y además también a mi hijo Rodrigo, ya que ha sido un motor para convertirme en un profesional por completo.

Agradecimientos

A la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal por brindarme la oportunidad de ser un profesional. También quiero agradecer a todas las personas que, de un modo u otro, me han apoyado en la realización de esta tesis.

De manera muy especial al Dr. Luis Alberto Diaz Hamada, por sus consejos en el aspecto metodológico y estadístico.

Al Dr. Gorqui Castillo, Asesor de la tesis por resolver todas mis dudas.

Por último, quiero agradecer la colaboración del Gerente General de la empresa ANDEAN NATURAL PRODUCTS EXPORT del Distrito de Lurín, por su presta disposición a colaborar con la tesis.

ÍNDICE

RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Descripción y formulación del problema.....	2
<i>1.1.1. Descripción del problema.....</i>	<i>2</i>
<i>1.1.2. Formulación del problema</i>	<i>7</i>
1.2. Antecedentes de la investigación	8
<i>1.2.1. Antecedentes nacionales</i>	<i>8</i>
<i>1.2.2. Antecedentes internacionales.....</i>	<i>17</i>
1.3. Objetivos.....	27
<i>1.3.1. Objetivo general.....</i>	<i>27</i>
<i>1.3.2. Objetivos específicos.....</i>	<i>27</i>
1.4. Justificación de la investigación	28
1.5. Hipótesis	31
<i>1.5.1. Hipótesis general</i>	<i>31</i>
<i>1.5.2. Hipótesis específicas.....</i>	<i>31</i>
<i>1.5.3. Hipótesis estadísticas.....</i>	<i>31</i>
II. MARCO TEÓRICO.....	33
2.1. Bases teóricas de compromiso organizacional	33
<i>2.1.1. Conceptualización.....</i>	<i>33</i>
<i>2.1.2. Factores que determinan el compromiso organizacional</i>	<i>38</i>
<i>2.1.3. Dimensiones del compromiso laboral</i>	<i>40</i>
<i>2.1.4. Componentes del compromiso laboral</i>	<i>46</i>
<i>2.1.5. Niveles de compromiso</i>	<i>46</i>
<i>2.1.6. Teoría de los tres componentes de Meyer y Allen</i>	<i>47</i>
<i>2.1.7. Beneficios del compromiso laboral</i>	<i>48</i>
<i>2.1.8. Importancia del compromiso</i>	<i>49</i>
2.2. Satisfacción laboral.....	50
<i>2.2.1. Conceptualización.....</i>	<i>50</i>
<i>2.2.2. Dimensiones o factores</i>	<i>55</i>
<i>2.2.3. Enfoques generales</i>	<i>59</i>
<i>2.2.4. Teoría de los dos factores de Herzberg</i>	<i>61</i>
<i>2.2.5. Insatisfacción</i>	<i>61</i>
<i>2.2.6. Importancia.....</i>	<i>64</i>

III. MÉTODO	66
3.1. Tipo de investigación.....	66
3.2. Ámbito espacial y temporal	66
3.3. Variables	67
3.3.1. <i>Variables de investigación</i>	67
3.4. Población y muestra.....	69
3.4.1. <i>Población</i>	69
3.4.2. <i>Muestra</i>	69
3.4.3. <i>Características de la muestra</i>	69
3.5. Instrumento	74
3.5.1. <i>Medición de la variable compromiso organizacional</i>	74
3.5.2. <i>Medición de la satisfacción laboral</i>	79
3.6. Procedimiento	83
3.7. Análisis de los datos.....	84
3.7.1. <i>Análisis exploratorio de las variables</i>	85
IV. RESULTADOS	86
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	94
VI. CONCLUSIONES.....	99
VII. RECOMENDACIONES	100
VIII. REFERENCIAS.....	101
IX. ANEXOS	118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Factores que conforman la satisfacción laboral	56
Tabla 2	Operacionalización de compromiso organizacional	67
Tabla 3	Operacionalización de satisfacción laboral	68
Tabla 4	Distribución según sexo.	70
Tabla 5	Distribución según sedes.	70
Tabla 6	Distribución según grupos etarios.	71
Tabla 7	Distribución según nivel de estudios.	72
Tabla 8	Distribución según sexo y por sedes	73
Tabla 9	Distribución según sexo y por nivel de estudios	73
Tabla 10	Análisis de fiabilidad de la escala de compromiso organizacional	77
Tabla 11	Análisis de ítems de la escala de compromiso organizacional	78
Tabla 12	Análisis de fiabilidad de la escala de satisfacción laboral	81
Tabla 13	Análisis por ítems de la escala de satisfacción laboral	83
Tabla 14	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	85
Tabla 15	Distribución por niveles de compromiso organizacional	86
Tabla 16	Distribución por niveles de la dimensión afectiva	87
Tabla 17	Distribución por niveles de la dimensión normativa	88
Tabla 18	Distribución por niveles de la dimensión continua	89
Tabla 19	Distribución por niveles de satisfacción laboral	90
Tabla 20	Distribución por niveles de la dimensión intrínseca	91
Tabla 21	Distribución por niveles de la dimensión extrínseca	92
Tabla 22	Establecimiento de la relación entre las variables	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Representación de la distribución según sexo	70
Figura 2	Representación de la distribución según sede	71
Figura 3	Representación de la distribución según grupos etarios	71
Figura 4	Representación de la distribución según nivel de estudios	72
Figura 5	Representación de la distribución según sexo y por sede	73
Figura 6	Representación de la distribución según sexo y por nivel de estudios	74
Figura 7	Representación por niveles de compromiso organizacional	86
Figura 8	Representación por niveles de la dimensión afectiva	87
Figura 9	Representación por niveles de la dimensión normativa	88
Figura 10	Representación por niveles de la dimensión continua	89
Figura 11	Representación por niveles de satisfacción laboral	90
Figura 12	Representación por niveles de la dimensión intrínseca	91
Figura 13	Representación por niveles de la dimensión extrínseca	92

RESUMEN

La investigación con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, tuvo como objetivo general describir cómo se relacionan la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Se aplicó a una muestra de tipo censal de 130 trabajadores de Lima y Piura las escalas de compromiso organizacional y la escala de satisfacción laboral, obteniéndose los siguientes resultados: 1. en los niveles de compromiso organizacional el 35.30% presentan un nivel muy bajo; el 29.20% presentan un nivel bajo; el 16.20% presentan un nivel moderado; el 10.80% presentan un nivel alto; el 8.50% presentan un nivel muy alto. Resumiendo, el 64.50% presentan un nivel inferior de desarrollo de compromiso organizacional. 2. En los niveles de satisfacción laboral el 29.10% presentan un nivel muy bajo; el 18.50% presentan un nivel bajo; el 27.80% presentan un nivel moderado; el 14.60% presentan un nivel alto; el 10% presentan un nivel muy alto. Resumiendo, el 47.60% presentan un nivel inferior de desarrollo en satisfacción laboral. 3. En la relación del compromiso organizacional y satisfacción laboral existe correlación moderada positiva ($\rho=.469$) y muy significativa ($p<0.001$). Por lo tanto, se rechaza la H_0 (no existe relación entre las variables), aceptándose la H_1 (existen relaciones significativas entre las variables). Concluyéndose que existe relación positiva moderada y significativa entre las variables investigadas.

Palabras clave: compromiso organizacional, satisfacción laboral, trabajadores, empresa agroindustrial

ABSTRACT

The research, using a descriptive-correlational quantitative approach, had the general objective of describing how job satisfaction and organizational commitment are related. The organizational commitment scales and the job satisfaction scale were applied to a census-based sample of 130 workers from Lima and Piura, yielding the following results: 1. In the levels of organizational commitment, 35.30% present a very low level; 29.20% present a low level; 16.20% present a moderate level; 10.80% present a high level; 8.50% present a very high level. Summarizing, 64.50% present a lower level of development of organizational commitment. 2. In the levels of job satisfaction, 29.10% present a very low level; 18.50% present a low level; 27.80% present a moderate level; 14.60% present a high level; 10% present a very high level. In summary, 47.60% have a lower level of development in job satisfaction. 3. In the relationship between organizational commitment and job satisfaction there is a moderate positive correlation ($\rho=.469$) and very significant ($p<0.001$). Therefore, H_0 is rejected (there is no relationship between the variables), accepting H_1 (there are significant relationships between the variables). It is concluded that there is a moderate and significant positive relationship between the variables investigated.

Keywords: organizational commitment, job satisfaction, workers, agroindustry company

I. INTRODUCCIÓN

Es importante recalcar que en la actualidad las organizaciones deben ser muy competitivas para mantenerse en el mercado laboral, no solo a nivel local, ni regional, sino a nivel internacional. Es por ello por lo que dichas organizaciones deben contar con un personal no solo muy capacitado en lo que realizan, sino que además sean parte integral de la organización en la que laboran mostrando una actitud positiva hacia la organización y hacia lo que realizan a diario en sus jornadas laborales. Esto significa que no solo se sientan satisfechos laboralmente, sino que además se sientan comprometidos con la organización, para el logro de las metas organizacionales. Es por ello, que el estudio de dichas variables sigue siendo muy relevantes en el contexto organizacional y, por lo tanto, merecen seguir siendo investigadas, sobre todo en ecosistemas de países subdesarrollados como el nuestro.

Las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional además de ser claves en el progreso de una organización, también son indicadores importantes de mejora en la calidad de vida de los trabajadores (Góspel, 2003). Asimismo, hay que tener en cuenta lo que planteaban Lok y Crawford (2001) quienes reconocieron que no todos los estudios habían demostrado relaciones claras y significativas y concluyeron que el compromiso y la satisfacción laboral eran variables que se presentaban frecuentemente asociadas, por lo que resultaban, por tanto, constructos muy cercanos.

La investigación tuvo como objetivo general determinar cómo se presentan y relacionan el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023.

El trabajo está dividido en varios capítulos que a continuación brevemente se describen, en el primer capítulo de este trabajo se tratan aspectos concernientes al planteamiento del problema de investigación, estudios previos a nivel internacional y nacional que darán crédito a los datos hallados en esta investigación, objetivos e hipótesis, justificación de la

investigación. En el segundo capítulo se discute todo lo relacionado al sustento teórico de las variables en estudio. En el tercer capítulo se trata aspectos relacionados con la metodología que se utilizó para realizar este trabajo y la descripción de los instrumentos empleados. En el cuarto capítulo se presentan los resultados obtenidos para esta investigación. En el capítulo V se hace la discusión sobre los datos hallados para las variables estudiadas. Finalmente se consideran las conclusiones, recomendaciones y anexos sobre este trabajo de investigación.

1.1. Descripción y formulación del problema

1.1.1. Descripción del problema

Distintos ensayistas confirieron un importante rol mediador o facilitador de la influencia de la satisfacción laboral sobre otras variables (como, por ejemplo, la edad, las expectativas previas al empleo, las características percibidas del puesto o el estilo de liderazgo) al compromiso (Bohrt et al., 2004).

Planteaban Huang y Hsiao (2007), que, tras comparar diferentes modelos de relación entre la satisfacción laboral y el compromiso, afirmaron que ambas variables tienen efectos sinérgicos y de interacción. Por otro lado, Mañas et al. (2007) concluyeron que el compromiso influía en el orden de aparición de la satisfacción laboral, la satisfacción por la vida y el bienestar psicológico.

El nivel de satisfacción laboral como el de compromiso organizacional, son de vital importancia para cualquier organización, cuyo efecto permitirá conocer cómo se encuentra la institución y así identificar los problemas de mayor preocupación, las causas del descontento del personal y otros factores que van a influir en la satisfacción laboral de la institución (Chiang et al., 2007).

Existen evidencias de que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años (Alonso, 2008). Una mayor satisfacción laboral se verá reflejada en una reducción del nivel de estrés y una mayor motivación en el trabajo (García, M., 2009). También existen

suficientes pruebas de que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo y suelen renunciar con mayor frecuencia (Atencio y Ortega, 2009).

La intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización se denomina el compromiso organizacional, el cual se caracteriza por: Creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización; disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y, el deseo de pertenecer a la organización (Edel y García, 2012, p. 56).

La integración de los trabajadores a la organización tiene una trascendencia importante, “...pero su compromiso institucional va a ser mayor en la medida que la satisfacción de sus necesidades y cumplimiento de metas y objetivos personales alcancen un nivel aceptable, permitiendo que la relación empleado-empresa permanezca en el tiempo” (Martin y Bennett, 2013, p. 89).

Afirmaba Deloitte (2015, como se citó en Andrade 2021), que el 87% de los líderes de recursos humanos y de negocios a nivel mundial consideran que la falta de compromiso de los colaboradores es el principal problema que afrontan las compañías. Y lo que es peor aún, el 60% de ellos afirman no disponer de un programa metodológico adecuado para la medición y perfeccionamiento del compromiso laboral. Asimismo, el 12% afirma haber establecido un programa para la definición y fortalecimiento de la cultura corporativa y tan sólo el 7% se atribuyó un nivel de excelencia al calificar su capacidad para medir, promover y mejorar el compromiso laboral y la retención de empleados en su respectiva organización.

Mencionaba Pérez y Mujica (2016) lo que refería Arciniega (2002) que actualmente en muchos países, de los que no escapa Venezuela, se ha agravado la crisis de confianza hacia las organizaciones en el ámbito de las empresas. En este orden de ideas, muchos empresarios y directivos se plantean con frecuencia cómo aumentar el nivel de compromiso de sus

trabajadores de manera más sólida y estable, para alcanzar un objetivo común, como lo son las condiciones del sector o mercado en donde ésta compite con otras organizaciones.

En torno al ámbito laboral, ha generado una transformación en las perspectivas de los actores que intervienen en éste, otorgándole un sentido más humano donde el trabajador ya no es simplemente una persona que cumple una función a cambio de una remuneración, sino que es considerado un colaborador de la empresa y parte del talento humano, que es su verdadero motor, en una relación, si se quiere, simbiótica, donde la satisfacción laboral, es decir, la cobertura apropiada de las necesidades del trabajador, se permuta a cambio de su compromiso organizacional, indispensable para la empresa a fin de lograr sus objetivos (López, 2017, p. 13).

Mencionaba López (2017) de acuerdo con la más reciente encuesta realizada por la firma Gallup (2015), en el mundo hay más del doble de trabajadores desconectados de su puesto que empleados felices; en el caso de Latinoamérica, en Brasil sólo está satisfecho con su trabajo 27% de la masa laboral, mientras que México y Venezuela comparten la misma representación numérica: 12%. Cabe destacar, como en dicho reporte, los trabajadores comprometidos tienen sentido de pasión por su trabajo, una profunda conexión con el empleador y pasan sus días impulsando a la empresa, en tanto los no comprometidos se encuentran fuera de sintonía con la organización y realizan su diario desempeño con desinterés (p. 16).

Conteras (2020) sostuvo: “El análisis del compromiso organizacional viene siendo uno de los elementos favoritos para prevenir la rotación laboral y garantizar que el fortalecimiento del recurso humano que generará retribución sobre los esfuerzos para conseguir las metas dentro de una empresa” (p. xi).

Asimismo, los problemas ligados al ámbito organizacional señalados por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017), quien ha mencionado que el 70% de trabajadores en el mundo no posee seguro alguno, el 16.0% ha tenido pérdida de la audición

por las condiciones laborales aversivas a las que eran sometidos, el 8.0% ha desarrollado depresión y 12.2. millones de personas hasta la fecha han perdido la vida en edad laboral, encontrándose en mayor o menor medida relacionada al estrés laboral al que eran sometidos. (Conteras, 2020, p. 15).

El personal motivado y satisfecho son la clave para la consecución de logros de una determinada entidad y los gestores deben considerar los elementos conexos con el Desempeño laboral, la motivación y la Satisfacción Laboral (Anastasiou, 2020).

Andrade (2021) planteaba:

en la región Huánuco, la legislación laboral permite diversas formas de contrato de la mano de obra, aplicables tanto a organizaciones públicas como privadas, no existiendo estabilidad laboral, a esta situación se le añade la duración de las jornadas de trabajo que, en la mayoría de las organizaciones, es más de 10 horas diarias. Muchas personas no aceptan un trabajo aburrido y cansado por muy buen sueldo que les ofrezcan. Por ello las empresas están obligadas a proporcionar trabajos más significativos, la cual es la única manera de lograr un buen rendimiento y que el personal se sienta satisfecho e interesado con el trabajo que desempeña (p. 14).

Chiang et al. (2021) también afirmaban:

Día a día las organizaciones buscan alcanzar sus objetivos y metas, es por esto por lo que las instituciones se preocupan de que sus empleados mantengan un buen desempeño y las variables de calidad de vida laboral como la satisfacción laboral y el compromiso organizacional son importantes en este ámbito (p. 105).

La satisfacción del personal en el trabajo y el comportamiento organizacional se consideran decisivos en un contexto de una organización. La relación de la satisfacción y el comportamiento organizacional impulsa la eficacia del desempeño laboral, resultando positivo la dependencia entre los dos constructos, que como corolario genera un buen nivel de

rendimiento laboral y la productividad de los empleados. Del mismo modo, la Satisfacción Laboral y el comportamiento organizacional vigoriza el compromiso organizacional y la efectividad entre los trabajadores para un mejor desempeño laboral en las organizaciones (Shrestha y Bhattarai, 2022).

Respecto a la organización empresarial a ser investigada denominada Andean Natural Products Export Import SAC, es una empresa en Perú, con sede principal en Lima. Opera en Cultivo de Árboles Frutales y Nueces sector. La empresa fue fundada el 01 de febrero de 2010. Se ha desarrollado un plan de inversiones para mantener los trabajos integrales en los campos de producción basados en cuadrillas especializadas para la planificación de la prevención de plagas, cosecha y planificación de envíos. Además, cuenta con cuadrillas para el proceso de cosecha, empaque y consolidación de contenedores para cualquier destino del mundo y con cualquier especificación para cumplir con los requerimientos de nuestros clientes.

Es una empresa de capitales 100% peruanos, enfocada en la exportación de banano orgánico a Estados Unidos, Europa y Asia. Actualmente son el 3er exportador de bananos más grande del país, y cuentan con la confianza de marcas reconocidas alrededor del mundo. Sus clientes son los principales distribuidores mundiales de banano orgánico, quienes le exigen tener un proceso completamente controlado, desde el cultivo y cosecha, hasta la logística necesaria para entregar los contenedores bajo las más estrictas prácticas de calidad. Además de banano orgánico, venden agroquímicos orgánicos bajo la marca UNGERER de Ecuador. Cuentan con la exclusividad de la marca a nivel nacional.

Sin embargo, muy a pesar de que la empresa ocupa el 3er lugar en exportación a nivel nacional presentan problemas en el Compromiso Organizacional: ya que la empresa realmente desea implementar nuevas estrategias que puedan incrementar el compromiso organizacional. Actualmente la empresa está teniendo altibajos económicos, debido a que debe ser aval financiero de otra empresa perteneciente al mismo grupo de socios, SICREA, la cual se dedica

al comercio de Torres de Enfriamiento. Por esta razón ha habido retrasos en los pagos del salario mensual de los trabajadores, lo cual se cree que ocasiona una disminución del compromiso para con las funciones de la empresa. Otra problemática es que las liquidaciones de beneficios sociales se pagan en cuotas, lo cual presenta una incomodidad en los trabajadores, tanto cesados como los que estén por cesar.

Respecto a la Satisfacción Laboral, los problemas que se presentan son debido al retraso de pagos y el pago en cuotas en las liquidaciones sociales, se observa que los trabajadores no muestran estar satisfechos dentro del trabajo, probablemente tengan temor a renunciar o a no recibir su pago en la fecha esperada lo cual puede ocasionar que no se concentren debidamente en sus funciones del cargo que desempeñan. La hipótesis es que la satisfacción laboral influye directamente en el compromiso organizacional, es decir, a mayor satisfacción laboral mayor es el compromiso organizacional en los trabajadores de una determinada empresa.

1.1.2. Formulación del problema

1.1.2.1 Problema general.

¿Cómo se presentan y relacionan el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023?

1.1.2.2 Problemas específicos.

¿Cuáles son los niveles de compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023?

¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023?

¿Cuál es la relación del compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes nacionales

Leiva (2023) en Cajamarca, realizó la investigación en la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca tuvo como objetivo de estudio determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de dicha gerencia. El tipo de investigación que fue aplicada fue no experimental, descriptiva correlacional de corte transversal, teniendo como periodo de estudio el año 2019. La población estuvo constituida por 50 trabajadores que estuvieron laborando en la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, la recolección de datos fue por la técnica de encuesta, el instrumento utilizado fue el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen que consta de 18 ítems y para la variable Satisfacción Laboral se utilizó La Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG de 43 ítems. El tipo de diseño de investigación que se utilizó es la correlacional y para el resultado se aplicó el programa SPSS versión 25 para hallar el grado de correlación y contrastación de la hipótesis, concluyendo que existe una correlación positiva débil de $r = 0,282$ con un nivel de significancia de $p = 0,047$ entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral, encontrándose también que existe un nivel medio o regular de compromiso Organizacional y un nivel alto de Satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca en el año 2019.

Puelles (2023) en Lima, realizó una investigación que tuvo como propósito determinar si existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Importadora Tuiki S.R.L., en el 2021. Metodológicamente, esta investigación es cuantitativa correlacional. La población total de la empresa estuvo conformada por 150 colaboradores, de los cuales se tomó una muestra que estuvo compuesta por 55 colaboradores, con quienes

finalmente se trabajó. Los instrumentos fueron el Cuestionario de Compromiso Organizacional, basado en el Modelo Teórico Multidimensional de Meyer y Allen (compromiso afectivo, compromiso de continuidad, y compromiso normativo) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral, basado en la Teoría Bifactorial de Herzberg (factores motivacionales y factores higiénicos). A través de los resultados obtenidos, se pudo confirmar que, al mejorar el compromiso organizacional de los colaboradores en la empresa, la satisfacción laboral de los mismos también se incrementa. Se obtuvo un coeficiente de correlación igual a $r = 0.826$. Este coeficiente permite identificar que existe una correlación positiva alta entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores en la empresa Importadora Tuiki S.R.L. en el 2021.

Cjuiro y Abarca (2022) en Cusco, en su investigación planteaba que las instituciones educativas para el logro de sus metas al igual que una empresa necesita que su personal esté muy comprometido con sus objetivos organizacionales, el conocer cómo está involucrado el personal dentro de una institución es de gran importancia para los directivos en la toma de decisiones en busca de una óptima gestión. El presente estudio analiza las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral en el personal de la institución educativa Miguel Grau Seminario del Cusco, determinando el grado de correlación entre ellas con la finalidad de dar aportes que permitan el crecimiento de ambas variables, contribuyendo a la mejora continua de la institución en busca de la calidad educativa. Esta investigación asume un diseño no experimental, transversal de tipo descriptivo correlacional, aplicado a una población de trabajadores de la institución educativa en mención, se usó la técnica de la encuesta con los instrumentos: cuestionario de Satisfacción Laboral Minnesota y el cuestionario de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer, se estimó un coeficiente de correlación entre las variables de estudio de 0.923 (alta); con un nivel de significatividad

también alta, sumándose a esta estimación los valores de la recta de regresión, donde se observa que si el compromiso organizacional es alto entonces la satisfacción laboral será también alto.

Vargas-Huamani et al. (2022) en Lima, realizó una investigación que tuvo como objetivo principal determinar la relación que pueda existir entre el compromiso organizacional, la satisfacción laboral y la intención de rotación en los docentes universitarios de universidades privadas de Lima, en la especialidad de Ingeniería de Sistemas Computacionales. Con ese propósito se aplicó un cuestionario a 80 docentes de ingeniería de sistemas de tres universidades de Lima. Todos los instrumentos utilizados han sido validados y su nivel de confiabilidad asegurada en otras investigaciones nacionales e internacionales. Se empleó los datos obtenidos y se elaboró una base de datos y con el software SPSS versión 25, que permitió describir la percepción de los docentes sobre cada variable estudiada y sus respectivas dimensiones, también permitió realizar las pruebas estadísticas para probar si, en efecto, dichas variables están relacionadas. El resultado principal es la existencia de una relación significativa entre el compromiso organizacional, la satisfacción laboral y la intención de rotación desde la percepción de docentes universitarios de universidades de Lima para un nivel de significación del 5%. Además, evidenció la existencia de una relación significativa entre la satisfacción laboral y la intención de rotación, entre el compromiso organizacional y la intención de rotación, y entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral.

Andrade (2021) en Huánuco, realizó el presente trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021”, tuvo por objetivo determinar de qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado. Se desarrolló mediante el enfoque cuantitativo, a un nivel descriptivo correlacional, y un diseño no experimental con modalidad transversal, aplicando la técnica de la encuesta mediante un cuestionario para la recopilación de datos a 52 empleados de la municipalidad, cuyos resultados

más relevantes fueron que el 57,69% de los trabajadores están completamente de acuerdo con que sienten que la tarea que realizan dentro de su área es tan valiosa como cualquiera otra y el 53,85% están de acuerdo con creer que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias, logrando demostrar que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado, con una significancia bilateral de $P\text{-Valor} < 0,000$ y un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,555$, lo que indica que existe una correlación positiva moderada.

Estrada y Gallegos (2021) en Amazonas, realizaron una exploración para establecer la dependencia entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en los docentes de educación básica regular en la Amazonía peruana, donde se obtuvo como conclusión relevante la relación significativa entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional. También se percibe que los colaboradores se muestran satisfechos laboralmente y se empoderan del compromiso con la organización cuando existen condiciones laborales propicias para su desempeño.

Orellana (2021) en Huancayo, en su estudio sobre el análisis de interrelación entre el Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de salud, logrando establecer que los servidores tienen bajo o muy bajo Compromiso Organizacional, lo cual, puede incidir en la atención ofrecida al paciente; en forma análoga tienen los empleados lo que se refiera a Satisfacción Laboral, lo que repercute en el rendimiento del trabajador, y consecuentemente, afecta a los resultados de la organización. Hizo intervención con (el vínculo emocional, constancia y la obligación moral) al Compromiso Organizacional, logrando progreso en la Satisfacción Laboral del personal de salud.

Bazán (2020) en Cajamarca-Perú, que tuvo como objetivo principal determinar la correlación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa financiera de la ciudad de Cajamarca; así también se identificaron los niveles

de compromiso organizacional y satisfacción laboral; finalmente, se determinaron las correlaciones entre las dimensiones de ambas variables. Los principales resultados indican que existe una correlación directa y significativa entre ambas variables ($r = ,858$)*, asimismo, con respecto a los niveles de compromiso organizacional se indica que el nivel predominante fue el regular con 50%; de igual forma con respecto a los niveles de satisfacción laboral se indica que el 41% presentó satisfacción regular. Finalmente, con respecto a la correlación entre las dimensiones de ambas variables se indica que, existe una correlación directa y significativa entre el compromiso afectivo y las relaciones sociales ($r = ,788$)*, existe una correlación inversa y significativa entre el compromiso de continuidad y los beneficios laborales ($r = -,801$)* y por último, existe una correlación directa y significativa entre el compromiso normativo y el desarrollo personal ($r = ,852$)*.

Conteras (2020) en Lima, se determinaron las diferencias del compromiso organizacional en colaboradores con alta y baja satisfacción laboral de una empresa privada en Surquillo, empleando un marco metodológico de tipo comparativo, con diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 103 trabajadores de la empresa Alimentos Kerrys SAC ubicada en el distrito de Surquillo en donde el 48% fue de sexo femenino y 55% masculino, presentando además un rango de edad entre los 18 a 58 años. Se aplicaron el Cuestionario de compromiso organizacional y la Escala de satisfacción laboral. Los resultados indicaron que para el compromiso organizacional el 13.6% fue muy bajo, el 21.4% bajo, el 19.4% moderado, el 31.1% alto y el 14.6% muy alto; así mismo, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en función a las variables sociodemográficas. Para la satisfacción laboral el 11.7% fue muy bajo, el 17.5% bajo, el 21.4% moderado, el 27.2% alto y el 22.3% muy alto; así mismo, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en función a las variables sociodemográficas, sexo, edad y tiempo de servicio. Finalmente, se encontraron diferencias estadísticamente significativas en

el compromiso organizacional en los colaboradores con alto y bajo nivel de satisfacción laboral. Se concluyó que los trabajadores que se encuentren en el grupo con alta satisfacción laboral tuvieron mayor puntuación en el compromiso organizacional en comparación al grupo con baja satisfacción laboral

Flores y Sullca (2020, como se citó en Mamani-Guzmán et al., 2023) en el Perú, evaluaron la dependencia entre Satisfacción Laboral (SL) y Compromiso Organizacional (CO) de profesores universitarios de régimen público en el Perú, obteniendo como resultado una correlación entre SL y CO, los colaboradores con SL tienen mayor CO con la institución, la SL no tiene dependencia con el compromiso de permanencia ni con la lealtad; pero, sí con el compromiso afectivo. Igualmente, se aprecia que una buena cantidad de docentes no expresan el compromiso de continuidad, fundamentalmente, por la baja remuneración con respecto al costo de vida y por no haber oportunidades para el crecimiento profesional, entre otros. En la misma línea, Arismendiz (2019) en Tarapoto, en el presente trabajo investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral según género, tiempo de servicio y cargo en que se desempeñaron los 50 colaboradores de la Agro Industrial San Pedro, ubicada en la ciudad de Tarapoto, en el año 2019, es así que en este trabajo fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo y de diseño no experimental, trasversal, asimismo se empleó el Modelo de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo (2006). El resultado reveló que más del 50% de los encuestados representaron un nivel “Satisfecho”, el 40% estuvo en el nivel “Promedio”, y por conclusión, la satisfacción laboral que presentaron los colaboradores de la empresa en estudio estuvo hallado en el nivel “Satisfactorio” y nivel “Promedio”, genero una actitud positiva con el trabajo que realizan y satisfechos con su salario, sin embargo, existen aún unas complicaciones que hay que mejorar.

Loza (2019) en Arequipa, en la presente investigación ha tenido como principal objetivo identificar el compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de

harina en la ciudad de Arequipa, ya que hoy en día el talento humano es de vital importancia para el desenvolvimiento correcto y eficiente funcionamiento de una organización, la existencia de esta es sumamente importante en el desarrollo organizacional en todos los niveles en una organización. El compromiso laboral de un trabajador hacia su organización es una muestra clara de identificación hacia ella el cual se ve reflejada en la calidad y productividad organizacional y la mejora en el trabajo en equipo así mismo en un crecimiento mutuo de las partes de acuerdo a Meyer y Allen (1991) (1997), aporta y explica que esta variable puede dividirse en tres dimensiones el compromiso afectivo, compromiso normativo y el compromiso de continuidad declarando la importancia del compromiso de los trabajadores en una organización. La presente investigación uso una metodología de enfoque de tipo cuantitativo y de un diseño no experimental, con un corte transversal, ya que el investigador no altera la realidad y ésta se analizó mediante un instrumento de investigación el cuestionario en un determinado tiempo y de nivel descriptivo ya que se describió una realidad con sus características. La investigación se aplicó a los trabajadores o colaboradores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa. Como resultado del análisis de los trabajadores de la empresa se obtuvo la confirmación de la Hipótesis general, el compromiso laboral que tienen los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa es alto, así mismo la confirmación de las Hipótesis específicas. Concluyendo que los trabajadores o colaboradores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa están altamente comprometidos con su empresa para la cual laboran, existe una relación de identificación y reconocimiento por parte de los trabajadores hacia la empresa al cual brindan sus servicios, refleja compromiso y una mayor eficiencia en sus labores y actividades asignadas así como el interés de cooperar y ayudar en el correcto funcionamiento de la organización, así como su mejora cabe resaltar que ante la existencia de un compromiso, la organización debe mantener

y acrecentar este factor ya que ésta puede variar ante la rotación de personal y cambios en el sistema laboral de nuestro país como agentes internos y externos.

Llanca y Gamarra (2019) en Chiclayo, planteaban que la satisfacción laboral es considerada como la disposición hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional; por otro lado, el compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización. Nuestra investigación tiene como objetivo: Determinar si existe relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lambayeque durante el periodo 2019, Los objetivos que conllevan hacia este interés son: Conocer la situación actual de la satisfacción laboral de los trabajadores en la institución; identificar los factores que influyen en satisfacción laboral y compromiso de los trabajadores administrativos. La hipótesis planteada es: Existe una relación significativa entre la Satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los Trabajadores administrativos en la Municipalidad de Lambayeque. El tipo de investigación es descriptiva correlacional, de diseño no experimental, la recolección de datos se realizó utilizando cuestionario validado como instrumento, se utilizó el método de Pearson para medir la correlación entre las variables donde resultó que, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, a un nivel de significancia del 95%, encontramos que el coeficiente de Correlación de Pearson es de 0,560; siendo estadísticamente significativa por lo tanto establecemos que existe un nivel de correlación moderado de asociación entre el satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad de Lambayeque.

Quintos (2018) en Lima, realizó una investigación con el objetivo de establecer la relación entre satisfacción laboral y compromiso organización en una muestra de trabajadores de droguería del distrito del cercado de Lima. Su metodología empleada fue de tipo correlacional con un enfoque cuantitativo; así mismo, para el diseño empleó uno no

experimental de corte transversal. Su muestra fue de 35 trabajadores que laboran como personal administrativo de la Droguería A. Tarrillo Barba S.A. del Cercado – Lima. Aplicó la Escala de satisfacción laboral y el Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Sus resultados mostraron que para la satisfacción laboral general el 0.0% fue bajo, el 97.1% fue moderado y el 2.9% fue alto; así mismo, en la dimensión factor intrínseco el 88.6% fue moderado. Para el compromiso organizacional el 22.6% fue bajo, el 66.6% fue moderado, el 8.6% fue alto; así mismo, en la dimensión afectivo el 45.7% fue moderado, en la dimensión normativo el 77.1% fue moderado y en la dimensión de continuidad el 54.3% fue bajo. Así mismo encontró relación estadísticamente significativa e inversa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, además, sus dimensiones (afectivo, normativo y de continuidad) presentaron relación estadísticamente significativa e inversa con la satisfacción laboral. Concluyó que a mayor compromiso organizacional muestre, tendría una menor satisfacción laboral.

Richard-Alarcón (2015) en Lima, realizaron la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2014. Es un estudio de tipo descriptivo-correlacional con diseño no experimental de corte transversal. Los instrumentos utilizados fueron: la Escala de Satisfacción Laboral, elaborada por Materan (2007) y la Escala de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer (1990). La muestra estuvo compuesta por 136 colaboradores contratados. Los resultados obtenidos confirman la hipótesis de que existe una relación positiva y significativa entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral. Asimismo, se encontró una relación positiva significativa entre los factores intrínsecos y los componentes afectivo, continuación y normativo del Compromiso Organizacional. También, se encontró una relación positiva significativa entre los factores extrínsecos y el componente

afectivo del compromiso organizacional. Mientras que los componentes de la inteligencia emocional, intrapersonal y manejo de estrés no fueron significativos.

1.2.2. Antecedentes internacionales

Mamani-Guzmán et al. (2023), en México, realizó una investigación que tuvo como objetivo fue determinar el impacto del compromiso organizacional (CO) y satisfacción laboral (SL) en el desempeño laboral (DL) de los trabajadores, a través de la revisión bibliográfica, analizando, comprendiendo e interpretando la información obtenida de distintos artículos de investigación, realizadas en diversos sectores laborales, ocupacionales y profesionales. El estudio se alineó al paradigma interpretativo-hermenéutico, donde se describió, analizó, comprendió e interpretó las interrelaciones de los constructos (CO, SL y DL). La investigación tiende al enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), pues, se realizó la descripción, comprensión e interpretación de la revisión bibliográfica sobre las variables en estudio, mediante el uso de la bibliometría. Respecto a la metodología, se utilizó el método de la investigación documental. Para la búsqueda y selección de la literatura científica se utilizó el Scopus como gestor bibliográfico y la bibliometría para el estudio de las publicaciones científicas y cuya unidad de análisis es el artículo científico. Los resultados, basados en una muestra de 92 artículos, durante los últimos 19 años, que la cantidad de estudios divulgados y de citas se ha incrementado de manera progresiva. Adicionalmente, los resultados revelan el impacto positivo de las variables CO y SL sobre el DL, del mismo modo, la mediación de los componentes del compromiso y satisfacción de los empleados para la mejora continua del desempeño de estos en el trabajo; esto implica logro de reputación positiva, prestigio e imagen organizacional o empresarial, en síntesis, el comportamiento organizacional con desarrollo sostenible.

Chiang et al. (2021) en Venezuela, planteaba que es importante el estudio de variables del comportamiento organizacional, ya que ayudan a la empresa a tener una mejor gestión de

los recursos humanos, debido a que la satisfacción laboral tiene relaciones positivas y estadísticamente significativas con el desempeño laboral. El objetivo de este estudio fue medir los niveles de percepción laboral de empleados del sector sanitario del área pública y privada, con respecto a las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional. El estudio es de tipo transversal y descriptivo, el instrumento de medición es una encuesta que consta de 3 partes y la muestra estuvo conformada por 271 administrativos. Se presentaron análisis univariados principales, luego un análisis de conglomerados para segmentar a los participantes, y finalmente se efectúan modelos de regresión. Se determinó que existen tres segmentos de trabajadores que son claramente definidos, compuestos por aquellos administrativos con una baja percepción en general (21% y 42%, respectivamente), aquellos con una percepción media (54% y 38%, respectivamente) y aquellos con una percepción alta (25% y 20%, respectivamente). Se confirma que el compromiso organizacional afecta significativamente y de forma positiva a la satisfacción laboral.

Pedraza (2020) en México, ejecutó una investigación en instituciones de educación superior respecto al Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral y su implicación en el desempeño organizacional, cuyo resultado es que, si se generan espacios de trabajo que vigorizan la SL y CO para que, gestionando positivamente dichos constructos imperceptibles, originan desempeños (individuales, grupales y organizacionales) superiores, generando valor agregado en los procesos, resultados y servicios educativos que se ofrece a estudiantes y comunidad.

Vizcaíno (2020) en Ecuador, hizo una indagación en un organismo de salud estatal, donde se visualiza la correspondencia de Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores. En el cual, se expresa la interrelación entre el compromiso afectivo y la SL, la complacencia y el compromiso es mayor de los varones respecto a las damas y la permanencia en la entidad no afecta en la SL, pero si en CO.

Mora y Mariscal (2019) evalúan la correlación entre los constructos SL y el DL, demostrando que la SL genera un impacto revelador en DL de cada trabajador en una determinada organización. El empleado busca la satisfacción de sus necesidades al interior de las corporaciones del cual es parte; al conseguir su propósito, su motivación se traduce en un agente propulsor para la toma de decisiones con responsabilidad y conciencia ética para su desenvolvimiento laboral. La SL está en función a los contextos de: trabajo, bienestar, remuneración y desarrollo profesional, entre otros.

Pedraza (2019) en México, realizaron una investigación con el objetivo de establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una muestra de trabajadores en México. La metodología fue de tipo correlacional – cuantitativo con un diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 196 trabajadores donde 35 fueron de género masculino y 35 femenino, quienes trabajan en una empresa de Rio verde en México. Administraron la Escala de satisfacción laboral y el Cuestionario de compromiso organizacional. Tras el análisis estadístico, encontraron que en cuanto a la satisfacción laboral la media aritmética fue $M=3.66$; mientras que, para el compromiso organizacional fue $M=3.41$; así mismo, en las dimensiones de la satisfacción con la supervisión ($M=3.61$); con satisfacción con el ambiente físico de trabajo ($M=3.85$); y satisfacción con las prestaciones recibidas ($M=3.51$); así mismo, para las dimensiones del compromiso organizacional, en la dimensión afectivo ($M=3.54$); en la dimensión continuidad ($M=3.39$); y en la dimensión normativo ($M=3.26$). Encontró relación estadísticamente significativa y directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores. Concluyó que a mayor presencia del compromiso organizacional muestren los trabajadores, alta será la presencia de satisfacción laboral que experimenten.

Bohrt y Díaz (2018) en Bolivia, planteaba que el compromiso organizacional es una de las actitudes en el trabajo más importantes, de manera que su valor condiciona y está

relacionado directamente con los resultados organizacionales. Pero el compromiso organizacional se ve afectado, asimismo, por otras variables antecedentes que modulan su intensidad. Así, en nuestro estudio, pretendemos ver la influencia en concreto de dos de ellas: la relación y distancia entre el empleado y su supervisor, así como la satisfacción laboral. Para ello, tras una revisión de la literatura del modelo tridimensional de compromiso, así como de los constructos satisfacción laboral y el modelo L-MX de relación supervisor-empleado, llevamos a cabo un estudio transversal en una muestra de 353 trabajadores de dos fábricas manufactureras bolivianas. En el estudio se aplicaron el cuestionario de compromiso con la organización, la escala de calidad de supervisión y el cuestionario de satisfacción laboral general, los cuales obtuvieron buenas puntuaciones psicométricas. De los resultados obtenidos, pudimos comprobar nuestro modelo propuesto. Esto es, de una parte, la influencia de la satisfacción sobre el compromiso afectivo y normativo, especialmente de tipo intrínseco, aunque no hubo influencia sobre el compromiso de continuación. Asimismo, también observamos como los empleados que tenían una buena y cercana relación con sus supervisores desarrollaban una mayor satisfacción (especialmente extrínseca) y compromiso. Estos resultados nos animan a seguir investigando en los antecedentes del compromiso y, especialmente, en otras muestras nacionales y latinoamericanas.

Culibrk et al. (2018) en Europa del sud este, ejecutaron un estudio experimental propuesto a determinar la correlación entre las características del trabajo, el Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral, la intervención laboral y las estrategias organizacionales en la economía de transición de Serbia, Europa de Sud Este. Los resultados de dicha investigación indican que, la participación laboral intercede tenuemente el corolario de la SL en el CO, ya que, la implicancia de la SL es directa con el CO; la SL se percibe aquejada por las características de la tarea que realiza el colaborador, sin embargo, a muchas

investigaciones realizadas en sociedades de economías altas no afectan sustancialmente la SL de los servidores.

Salazar-Cueva (2018) en Ecuador, realizó una investigación con el propósito del estudio fue identificar si la variable de satisfacción laboral tiene relación e influencia sobre la variable de compromiso organizacional, análisis que se ejecutó en el personal del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el año 2017. El estudio tiene el carácter de cuantitativo porque recopila las percepciones de los empleados en su contexto laboral, respecto a los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional. Para la medición de la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario S20/23, de Josep Meliá y José Peiró, mientras que para la evaluación del compromiso se aplicó el cuestionario TCM Employee Commitment, de John Meyer y Natalie Allen; las encuestas se efectuaron a una muestra de 290 colaboradores, mediante la plataforma de Google Drive. Para determinar la relación existente entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, se utilizó la prueba del ji-cuadrado; metodología estadística que permite determinar la existencia de diferencias entre los valores observados y los esperados de un conjunto de datos. El procesamiento de datos se ejecutó por medio de la herramienta estadística DYANE versión 4. Del análisis efectuado se determinó que el nivel de satisfacción laboral, del personal del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para el año 2017 es del 70,96%; mientras que el nivel de compromiso organizacional es del 69,91%. Además, se evidencia que existe una relación significativa entre la variable de satisfacción laboral y la variable de compromiso organizacional, es decir que el personal del Banco que tiene satisfacción laboral tiende a encontrarse comprometido con la organización. El estudio además nos demuestra que las variables de satisfacción y compromiso pueden reflejar ciertas percepciones intrínsecas del trabajador, el cual está rodeado de problemas familiares y laborales que pueden afectar sus sentimientos y emociones; situación particular que invita a los empleadores a la generación de condiciones especiales de trabajo,

que faciliten a los colaboradores la tranquilidad, salud y satisfacción, componentes que además se traducen en productividad y eficiencia.

López (2017) en Venezuela, el propósito del presente estudio, inscrito en la línea de investigación Estudio de las organizaciones en relación a: Cultura y Clima Organizacional, consistió en estudiar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los funcionarios adscritos al área de Auditoría de las Contralorías Municipales del Estado Carabobo a fin de mejorar su gestión, con fundamento en las teorías de los dos factores de Herzberg, de los tres componentes de Meyer y Allen y de satisfacción laboral de Robbins y Coulter. Con tal finalidad, se efectuó un trabajo de campo correlacional, con nivel descriptivo y diseño no experimental transversal, para el cual se seleccionó una muestra probabilística de 40 funcionarios adscritos al área de auditoría, a quienes se aplicaron la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, traducida al español y adaptada por Pérez-Bilbao y Fidalgo y la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen adaptada al español por Arciniega y González. Dichos instrumentos, reflejaron resultados que condujeron a establecer un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.755$ y una significación estadística ($p=0.01$), para una relación positiva considerable entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. Dichos hallazgos, condujeron a concluir que de la cantidad y calidad de satisfactores que encuentren los trabajadores en los órganos de control fiscal donde prestan sus servicios, depende su grado de compromiso organizacional, marcando por tanto la diferencia entre una institución municipal y un gran organismo del Estado venezolano.

Nieto (2017) en Ecuador, realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en un grupo de trabajadores que laboran como colaboradores de un instituto técnico en Ecuador. Empleó una metodología de tipo correlacional – cuantitativo con un diseño no experimental y de corte transversal. Su muestra estuvo compuesta por 126 adultos (femeninos y masculinos) que

laboran como colaboradores en una institución tecnológica superior técnico, los cuales son mayores a 45 años. Administró la Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) y la Escala Utrecht de Engagement. En cuanto a los resultados se obtuvo que en la satisfacción laboral el 11.0% fue muy insatisfecho, el 8.0% fue bastante insatisfecho, el 7.0% algo insatisfecho, el 0.0% indiferente, el 49.0% algo satisfecho, el 23.0% bastante satisfecho y el 2.0% muy satisfecho. así mismo, para el compromiso organizacional resaltó que en el ítem una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí, en donde el 11.0% fue en total desacuerdo, el 6.0% en moderado desacuerdo, el 9.0% en ligero desacuerdo, el 14.0% indiferente, el 11.0% en ligero acuerdo, el 19.0% en moderado acuerdo y el 30.0% en total acuerdo. Finalmente, encontró evidencia de que existe relación estadísticamente significativa y directa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Concluyó que a mayor satisfacción laboral reporten, mayor fue la presencia de compromiso organizacional que tenían.

Gallardo y Sandoval (2016) en Chile, realizaron una investigación en donde tuvieron como objetivo identificar el grado de relación entre las dimensiones de la satisfacción en la empresa y el compromiso organizacional en una empresa pública y privada en Chile. Lo metodológica empleada fue de tipo correlacional cuantitativo con un diseño no experimental y de corte transversal. Su muestra estuvo formada por 85 trabajadores, donde fueron mujeres y 4 varones. Aplicaron la Escala de Satisfacción laboral y el Cuestionario de compromiso organizacional. Sus resultados mostraron que en cuanto a la satisfacción laboral general la media aritmética fue de 4.29; en la dimensión satisfacción con el trabajo ($M=3.99$); en satisfacción con el ambiente físico ($M=4.33$); en la dimensión satisfacción con la forma en como realiza el trabajo ($M=4.08$); en la satisfacción con la oportunidad de desarrollo ($M=3.97$); en la satisfacción con la relación con el jefe ($M=3.96$); en la satisfacción con la remuneración ($M=4.03$); en la satisfacción con la autonomía ($M=3.98$); en la satisfacción con el

reconocimiento ($M=4.08$), en la satisfacción con el grupo de trabajo ($M=4.25$). mientras que para el compromiso organizacional en la dimensión afectivo la media aritmética fue $M=3.85$, en normativo ($M= 3.23$) y en continuidad ($M=2.98$). Encontró que la dimensión satisfacción con las oportunidades de desarrollo presentaban relación estadísticamente significativa y directa con el compromiso afectivo; la dimensión satisfacción con el reconocimiento presentó relación estadísticamente significativa y directa con el compromiso afectivo; finalmente la satisfacción con el grupo de trabajo presentó relación estadísticamente significativa y directa con el compromiso afectivo. Concluyó que la mayor presencia de satisfacción con las oportunidades laborales, con el reconocimiento y con el grupo de trabajo incrementarán el compromiso afectivo.

Pérez y Mujica (2016) en Venezuela, analizó el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de alimentos en Yaritagua del Estado Yaracuy, a través de una investigación de tipo correlacional. La población la conformaron 189 trabajadores, la muestra fue de 40 personas, estimada por muestreo estratificado por afijación proporcional. Se utilizó un cuestionario estructurado en dos partes: la primera, sobre compromiso organizacional y la segunda, satisfacción laboral; se le realizó validez de contenido según juicio de expertos y confiabilidad a través de coeficiente Alpha de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,905. Los resultados destacan: La totalidad (90%) de los trabajadores manifestaron un alto grado de compromiso organizacional, siendo la variación $58,33 \pm 12,19$; el nivel de compromiso predominante fue el afectivo; el 93,8% de los trabajadores del departamento Línea de Porquecitos asume un grado alto de compromiso organizacional. Por otra parte, entre 82,5% y 65,85% refirieron estar satisfecho en lo que respecta al clima de trabajo y la motivación. Se observó que no existen diferencias estadísticamente significativas entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral ($p > 0,05$); lo que significa, que estas variables no están asociadas o que probablemente se debe incrementar el tamaño de la

muestra. Los resultados servirán a la gerencia, para orientar el desarrollo de programas en pro de la mejora de la organización y el desempeño de los trabajadores, reflejado en el compromiso y satisfacción de ellos con la empresa

Zurita et al. (2015) en España, realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de los juzgados en España. La metodología empleada fue de tipo correlacional – cuantitativo con un diseño no experimental y de corte transversal. Su muestra estuvo conformada por 80 trabajadores de los juzgados con edades comprendidas entre los 35 a 58 años, donde 25 fueron varones y 55 mujeres. Utilizó para recolectar los datos el Cuestionario de Satisfacción laboral (Meliá y Peiró, 1989) y el Cuestionario de compromiso organizacional de Allen y Meyer (1997). Tras el análisis de los datos encontró que la media en el compromiso organizacional fue ($M=4.30$; $DS= 0.827$) y en la satisfacción laboral ($M= 3.87$; $DS= 0.811$); así mismo, no encontró diferencias estadísticamente significativas en el compromiso organizacional ($t=1.051$; $p>.05$) y en la satisfacción laboral ($t=0.819$; $p>.05$) en función del sexo. Encontró relación estadísticamente significativa y directa ($r=0.410$; $p<0.001$) entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Concluyó que, a mayor presencia de satisfacción laboral, los trabajadores presentaron un mayor compromiso organizacional.

Aldana (2013) en Guatemala, realizó una investigación de tipo Descriptivo que tuvo como objetivo determinar el nivel de Compromiso Laboral de un grupo de trabajadores del área central de una institución bancaria de la Ciudad de Guatemala, según sexo. Los objetivos específicos que se plantearon fueron determinar si existe diferencia significativa en el grado de compromiso organizacional de acuerdo al sexo, según los 6 indicadores siguientes: Conocimiento y cumplimiento de la misión y objetivos, La práctica de los valores institucionales, la disposición a la adopción y generación de cambios, la diligencia para lograr aprendizaje institucional, la frustración con respecto a la empresa y por último, Orgullo

institucional. El estudio se realizó con una muestra representativa del área central de la institución bancaria con 70 sujetos. Conformados por 35 hombres y 35 mujeres que fueron escogidos por los superiores de la organización. El instrumento utilizado fue un Cuestionario encargado de Diagnosticar el grado de Compromiso laboral que tienen los empleados para con la empresa, cuestionario compuesto por 32 ítems en modalidad de Likert que incluye 6 indicadores cada uno con su respectiva ponderación. La aplicación del instrumento tuvo un tiempo de resolución de 15 minutos por empleado, luego de tener los 70 cuestionarios contestados, se realizó la tabulación de los datos por los indicadores a evaluar y se respondió a los objetivos de la investigación, a través de la prueba de hipótesis. Se concluye que las personas encuestadas demostraron un alto compromiso organizacional con la empresa, no existiendo una diferencia significativa entre el compromiso de hombres y mujeres en ninguno de los indicadores presentados. Después de observar que el compromiso de los empleados con la organización es alto, se recomienda a la empresa seguir fomentando y fortaleciendo el compromiso laboral en los empleados para que estos estén satisfechos con la organización mostrándose productivas y provocando un crecimiento en la organización.

Caamaño et al. (2011) en Guatemala, en su investigación que tuvo como objetivo establecer la relación entre el compromiso laboral y la satisfacción, la motivación, el desempeño y la intención de dejar el empleo no han sido estudiadas ampliamente en la República Dominicana. Esta investigación con empleados de una empresa de zona franca ($n = 202$) muestra la relación entre estos constructos y presenta implicaciones para los tomadores de decisiones dentro de las empresas. Se realizó un estudio inferencial, de corte transversal para comprobar las correlaciones entre estas variables. Se encontró una correlación significativa del compromiso laboral con la satisfacción laboral, con la motivación interna y la intención de dejar el empleo; no se encontró una correlación significativa con el desempeño laboral. Los directivos deben poner especial atención a las dimensiones de la satisfacción y de

la motivación relacionadas con el compromiso, ya que unas tienen más impacto estratégico que otras. La escala para medir el compromiso laboral debe fortalecerse en sus propiedades psicométricas y evaluarse con respecto a aspectos permisivos de la vida laboral.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo se presentan y relacionan el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir los niveles de compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023.
- Describir los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023.
- Hallar la relación del compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023

1.4. Justificación

A nivel teórico los estudiosos en el tema sostienen que existen evidencias que las organizaciones cuyos integrantes poseen altos niveles de compromiso, son aquellas que registran altos niveles de desempeño y productividad y bajos índices de ausentismo (Arciniega, 2002). En este caso el compromiso organizacional es visto como un estado en cual un trabajador se identifica con una organización y sus metas y siente deseo de seguir formando parte de ella; así como, es el grado de identificación que posee un empleado con su

organización y el deseo de seguir participando activamente en ella. (Robbins, 2004; Davies y Newstrom, 2001).

Los antecedentes de investigaciones reportadas por diferentes autores son una referencia de fundamentación de la variable en estudio en el ámbito internacional y nacional. En general se ha establecido la asociación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en empresas públicas y privadas, mediante investigaciones de tipo correlacional. Los resultados reportados han evidenciado que al analizar la relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, existe una alta correlación positiva entre ellas (Sifuentes et al., 2012; Gómez et al., 2019; Zurita et al., 2014)

No obstante, se ha reportado en otros estudios cuyo abordaje ha sido en empresas de servicios públicos que no existe correlación significativa, entre otras variables tales como: “la motivación de logro, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, evidenciándose también que la relación encontrada es baja y significativa (Pedraza, 2007; Rodríguez, 2014).

Pérez y Mujica (2016) planteaban:

el estudio del compromiso es insuficiente y no se tiene un marco teórico ampliamente desarrollado como para derivar acciones que coadyuven a incrementar el compromiso organizacional de cada trabajador. En este sentido, es que se reconoce al compromiso como una categoría emergente, cuyo estudio, necesariamente, tendrá repercusiones positivas en la práctica que va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización (p. 2).

La SL de un individuo depende del liderazgo que imprime el directivo de una determinada organización, y consecuentemente, el sujeto puede mejorar de manera sustantiva su DL. Si un líder logra incrementar la confianza de sus liderados en el ejercicio de sus responsabilidades, aporta al DO. Asimismo, del liderazgo, la SL es un elemento sustancial que tiene su efecto en el DL de los individuos. Por ello, las corporaciones deben incrementar la SL de sus

colaboradores, aumentar su Compromiso Organizacional y brindarles estabilidad laboral y bienestar social (Ratna et al., 2020).

Mamani-Guzmán et al. (2023) mencionaban que se puede inferir que las investigaciones sugieren que, en el proceso de la gestión de recursos humanos en toda institución, es relevante la mediación de la satisfacción de los trabajadores en el compromiso y el desempeño organizacional. Lo cual implica, el impacto positivo del CO y SL sobre el DL del empleado de una determinada entidad: de régimen público o privado; con o sin espíritu lucrativo; de servicio o productivo; pequeña, mediana o grande empresarialmente, entre otros (p. 165).

Ahora a nivel práctico se ha referido que los empleados satisfechos adoptarán una actitud más positiva ante la vida en general y representarán para la sociedad personas más sanas, en términos psicológicos. Por lo que, es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o tratados, ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más (Robbins, 2004).

El compromiso contribuye a lo interno de la organización al logro la satisfacción laboral de los trabajadores, en donde la gerencia debe conocer las necesidades que experimentan los trabajadores y crear las vías necesarias para su satisfacción, lo que constituye el núcleo principal del compromiso en el trabajo y su estado biopsicosocial. (Robbins y Coulter, 2010).

Pérez y Mujica (2016) señalaron:

es importante conocer la relación del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral que manifiesten los trabajadores con el propósito de desarrollar estrategias dirigidas a los trabajadores para crear o reforzar el compromiso y satisfacción con lo que hacen en la empresa; lo que permitirá que se desempeñen de la mejor manera, asimismo alcanzando los objetivos y metas de un modo más eficientemente sintiéndose parte de la organización (p. 3).

Mamani-Guzmán et al. (2023) mencionaba que hay la imperiosa necesidad que toda organización debe implantar estrategias pertinentes y plausibles para el progreso del rendimiento del personal, consecuentemente, se logre una entidad con desarrollo sostenible en el tiempo. Por ello, con acuerdo a la literatura rastreada se propone “la inserción de los constructos de CO y SL, como elementos interdependientes que pueden moderar el rendimiento del personal de una determinada organización” (p. 155).

Los posibles resultados permitirán establecer perfiles de las variables investigadas que permitan implementar planes de mejora para su fortalecimiento y mantenimiento en los trabajadores de la empresa de las dos sedes a las que pertenecen.

A nivel metodológico es importante porque servirá como modelo de referencia para futuras investigaciones. Así mismo, en base a los resultados se determinará la validez de los instrumentos, que podrían ser replicados en futuras investigaciones.

En el nivel social tenemos que a partir de los resultados encontrados es probable se desarrollen programas de mejora en la población investigada, que redunde primero en su compromiso y satisfacción laboral de los trabajadores, lo que se podría generalizar a un cambio en su calidad de vida laboral y familiar. El cambio organizacional generará un cambio a nivel social y familiar que son los entornos donde el trabajador se contextualiza diariamente.

1.5. Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Existen porcentajes altos en los niveles moderado a bajo en compromiso organizacional y en satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023, así mismo, existe una correlación positiva entre ambas variables.

1.5.2 Hipótesis específicas

Existen porcentajes altos en los niveles moderado a bajo en compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023.

Existen porcentajes altos en los niveles moderado a bajo en satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023.

Existe relación positiva y muy significativa entre compromiso organizacional con satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023.

1.5.3. Hipótesis estadísticas

Para los objetivos específicos 1 y 2 no se formulan hipótesis; sin embargo, se formula la hipótesis estadística para el objetivo específico 3.

Ho: No existe relación del compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023

Hi. Existe relación positiva significativa del compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas de Compromiso organizacional

2.1.1. *Conceptualización*

Mowday et al. (1982) lo definen como la identificación e implicación del individuo con la metas y valores de la organización, que se refleja en la voluntad del trabajador de aportar un mayor esfuerzo a la empresa y en su deseo de seguir siendo miembro de esta.

Mottaz (1988) señalaba que el compromiso organizacional se da a partir que la empresa logra que los valores, misión y objetivos organizacionales sean asimilados por los trabajadores, desarrollando una sincronización entre las metas de los dos, motivo por el cual el trabajador volverá a sus funciones como algo propio que no desea abandonar, incrementando su vínculo con la empresa.

El compromiso organizacional es uno de los mejores elementos predictores para la rotación laboral, pues cuando los trabajadores no han desarrollado ninguno de los tres principales vínculos (afectivo, de continuidad, normativo) es muy probable que terminen renunciando a la organización que los contrate, pues ellos no sienten que pierdan algo si renuncian, y menos que ganen algún acto significativo si permanecen en el mismo puesto por más tiempo, de tal forma que las otras opciones laborales suenan mucho más atractivas que seguir trabajando en dicho lugar (Mathieu y Zajac, 1990).

Meyer y Allen (1991) quienes definen esta variable como un estado psicológico caracterizado por la relación entre el empleado y su organización, la cual resulta afectar la decisión de continuar o abandonar la organización.

Se define el compromiso organizacional como un estado psicológico que se caracteriza por la relación del empleado con la organización y tiene implicaciones sobre la decisión de continuar o discontinuar en la organización (Meyer et al., 1993).

Slocum (2001) señaló que “El compromiso organizacional es la fortaleza de la participación de un empleado en la organización y la forma en que se identifica con ella” (p. 57).

Hellriegel y Slocum (2001), el compromiso con la organización tiende a ser más fuerte debido a que: 1) Los individuos desarrollan vínculos más profundos con la organización y sus compañeros de trabajo porque pasan más tiempo con ellos. 2) La antigüedad a menudo conlleva ventajas que suelen desarrollar actitudes más positivas ante el trabajo 3) Las oportunidades en el mercado de trabajo pueden disminuir con la edad, lo que provoca que los trabajadores se apeguen más a sus puestos actuales.

Arciniega (2002) plantea que cuando el individuo se siente identificado con la organización donde trabaja, se genera en el individuo el compromiso organizacional.

Robbins (2004) explicó el compromiso laboral como una actitud hacia el trabajo, lo define como un estado en el que un trabajador se identifica con una organización y sus metas y quiere seguir formando parte de ella. Así, una participación elevada en el trabajo consiste en identificarse con la compañía para la que se trabaja.

Kinicki y Kreitner (2006) plantearon que el compromiso organizacional, representa el nivel con que el empleado se identifica con su organización y está comprometido o involucrado con sus objetivos.

Salanova y Schaufeli (2009) definen al compromiso laboral como un estado motivacional en donde predominan los sentimientos positivos de cumplimiento profesional.

El compromiso organizacional como “...la actitud que expresa un individuo hacia su organización, al reflejar su fidelidad, identificación y colaboración” (Robbins, 2009, p. 72); de la cita, se desprende una serie de aspectos radicales: fuerte creencia y aceptación de las metas y normas de la empresa, deseo de realizar esfuerzos significativos a favor de esta y deseo de seguir siendo parte de ella.

Aamodt et al. (2010) existen evidencias que demuestran cómo las empresas cuyos integrantes poseen altos niveles de compromiso, son aquellas que registran los mejores niveles de desempeño y productividad.

Chiavenato (2010) considera que el compromiso organizacional produce un fortalecimiento para la empresa, y que los trabajadores pueden identificarse con su organización.

Las diversas corrientes consideran que el compromiso organizacional es un enlace o un lazo del empleado a su empresa y las diferencias de los autores están enfocadas en el desarrollo de dichos lazos o enlaces. (Mathieu y Zajac, como se cita en Julián-Duluc y Sánchez-Brugal, 2010).

Chiang et al. (2010) el compromiso de las personas con la organización constituye un activo importante, puede ser uno de los mecanismos que tiene la dirección de recursos humanos para analizar la lealtad y vinculación de los empleados con su organización, por lo tanto, es importante para las organizaciones conocer no sólo el tipo sino también el grado de compromiso de sus miembros.

El compromiso organizativo como el nivel de identificación de un trabajador con una entidad laboral específica en función de sus metas y aspiraciones, con el objetivo de seguir perteneciendo o no a la organización (Robbins y Coulter, 2010).

El conocimiento no basta para resolver todos los problemas y alcanzar las metas y objetivos de la organización, se hace necesario una serie de habilidades, destrezas y actitudes. Se considera, una de las actitudes más importantes, el compromiso hacia la institución para lograr un beneficio común (Edel y García, 2012, p. 51).

Aldana (2013) en la actualidad, el compromiso laboral está estrechamente ligado a temas como la eficiencia, productividad, seguridad, calidad en los servicios y lealtad tanto de los empleados como los clientes; refleja la rentabilidad de la empresa. El compromiso laboral

va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el cumplimiento de los objetivos y las metas de la organización, el compromiso es una actitud hacia el trabajo (p. 1).

El compromiso con la organización va más allá de la lealtad e incluye una contribución activa para alcanzar las metas de la organización. El compromiso con la organización representa una actitud ante el trabajo más amplia que la satisfacción laboral, porque se aplica a toda la organización y no solo al empleo (Aldana, 2013, p. 14).

Peralta (2013) el concepto de compromiso laboral se identifica en las empresas como un vínculo de lealtad o membresía por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita. Compromiso como proceso de identificación y de creencia acerca de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo.

Rebecca et al. (2013) agregan que el compromiso organizacional se ve como un medio que además de conectar los objetivos de los empleados con los objetivos de su organización, crea entre ellos un sentido de los valores y aceptación de estos objetivos, que los hace poner mucho esfuerzo para darle continuidad y seguir desarrollándose en ella

El compromiso de los empleados hacia la organización, es un elemento importante para la elaboración de estrategias que planteen un mejor rendimiento al momento de llevar a cabo las distintas labores o tareas asignadas a los empleados (Bóhrt et al., 2014).

Robbins y Coulter (2014) reconocen que el “compromiso organizacional es una categoría en la que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus objetivos” (p. 452).

El compromiso organizacional es la fuerza con la que un individuo se siente vinculado a una organización y que implica el seguimiento de un curso de acción relevante para ésta (Chiang et al., 2016).

El Compromiso organizacional (CO) Se concibe como el nexa espiritual y emocional de correlación entre el colaborador y la entidad, expresado en la medida en que el empleado se identifica con los intenciones y valores de la corporación y su anhelo de continuidad en dicha institución (Peng et al., 2014, citado en Herrera, 2018).

López (2017) señaló que el “compromiso del trabajador hacia la organización constituye un factor importante en pro del logro de metas y objetivos, especialmente cuando existe congruencia entre los propios de la empresa y los del empleado” (p. 39).

Bohrt y Díaz (2018) hacían referencia a Meyer y Allen (1997) quienes señalaron que entre las definiciones mayoritariamente empleadas existía coincidencia respecto a que el compromiso organizacional es un «estado psicológico» que: i) caracterizaba la relación del empleado con la organización, y ii) tenía implicaciones respecto a la decisión de continuar siendo miembro de dicha organización (p. 191).

El compromiso organizacional debe ser bidireccional, de tal modo que se manifieste la preocupación tanto de empleados como de la empresa, por ser más leales, cumplir los objetivos y tener una relación productiva para ambas partes (Abbas y Ahmad, 2019).

Las empresas desean que sus empleados tengan compromiso con la organización, para lograr que el personal tenga un mejor desempeño en el trabajo y empleen esfuerzos adicionales en la ejecución de las tareas (Vargas y Machicao, 2020).

Chiang et al. (2021) señalaron: “Existen varios factores organizacionales internos, que intervienen en la satisfacción y el compromiso de los empleados como: las condiciones de trabajo, políticas de bienestar social, el reconocimiento, posibilidad de desarrollo profesional, comunicación interna, participación laboral, entre otros” (p. 105).

Según Chiang et al. (2021), los factores organizacionales internos pueden afectar en cierta medida al colaborador, formando una cadena de consecuencias, por ejemplo, un colaborador que presente estrés, debido a una gran cantidad de labores, no estará satisfecho

con su trabajo, ya que presentará un malestar físico y mental, pudiendo también afectar el compromiso que éste tiene hacia la organización, llegando incluso a que el colaborador se ausente de sus labores (p. 105).

2.1.2. Factores que determinan el compromiso organizacional

Schein (2008) y Pinilla (2010), cuyas ideas coincidentes respecto a la clasificación de los factores que determinan el compromiso organizacional, las cuales proporcionan una visión complementaria y se sintetizan de la siguiente manera:

2.1.2.1. Características del trabajo. Se refieren a la posibilidad de toma de decisiones y a la dependencia funcional; el compromiso organizacional es más alto en la medida que las personas tienen mayor nivel de autonomía y responsabilidad en la realización de una actividad determinada.

2.1.2.2. Naturaleza de las recompensas que recibe el individuo. La implementación por parte de la organización de planes participativos de los trabajadores en sus beneficios, hace que estos incrementen su sentido de compromiso.

2.1.2.3. Socialización y sistemas de valores de la organización. Los procedimientos de socialización que fomentan la interacción entre los nuevos y más antiguos trabajadores tienen un impacto positivo significativo tanto en la orientación hacia el trabajo como en el compromiso organizacional.

2.1.2.4. Características personales del trabajador. En este sentido se encuentran los siguientes elementos:

a) Antigüedad. las personas que tienen más tiempo en la organización suelen estar más comprometidas que aquellos de ingreso reciente. Suele suponerse, que quienes tienen una larga trayectoria logran desarrollar compromiso con la misma, mientras aquellos que no lo consiguen abandonan la empresa.

b) Edad. esta variable está relacionada con el componente afectivo y con el de continuidad, debido a que los trabajadores que tienen más años tienden a ver reducidas sus posibilidades de empleo y se incrementa para estos el costo de dejar la organización; adicionalmente, tienden a comprometerse afectivamente en la medida que reciben mejores posiciones y desarrollan a través del tiempo una mayor compenetración con lo que hacen.

c) Sexo. Las mujeres tienden a estar más comprometidas que los hombres, pues estos usualmente consiguen más limitantes o barreras para obtener su membresía en una organización.

d). Estado civil. Es razonable suponer que las personas casadas tengan mayores niveles de compromiso, si se considera que poseen mayores responsabilidades financieras

e) Nivel Educativo. Las personas con mayores niveles de educación tienden a presentar menores niveles de compromiso; ya que perciben que al tener un alto nivel de especialización poseen más oportunidades de crecer profesionalmente en otras empresas, lo contrario, ocurre con las personas de menor cualificación formativa, pues al no sentir suficiente seguridad en sus conocimientos, presentan mayor temor al desempleo, lo que los lleva a comprometerse más con la organización (López, 2017, pp. 39-49).

Coronado et al. (2020) destacan en su estudio que existen una serie de variables que influyen en el compromiso del colaborador hacia su organización. Estas variables pueden clasificarse en: (1) Manipulables que son aquellas en que la empresa puede realizar acciones específicas para su creación, impulso o desaliento (formación y desarrollo, bienestar psicológico, liderazgo, confianza, promoción de personal, cultura organizacional, clima laboral, empoderamiento, entre otras). (2) No manipulables que son aquellas variables presentes en la organización y sus miembros, son mucho más complejas de manejar por las organizaciones, dado que su origen no depende exclusivamente de ellas (género, edad, antigüedad en el empleo, tamaño de la empresa, formación académica y/o jerarquía).

2.1.3. Dimensiones del compromiso laboral

Mowday (1998) el enfoque unidimensional considera al compromiso organizacional como actitudinal o conductual. Con respecto al comportamiento actitudinal, el compromiso organizacional representa un grado de identificación del trabajador con su organización, lo cual no permitirá que renuncie. Esto confirma la relación inversa entre el alto nivel de compromiso y los bajos índices de rotación de personal. Por su parte, la orientación conductual se basa en que el trabajador permanece por todos los beneficios que le ofrece la empresa.

Meyer y Allen (1997) el enfoque multidimensional considera que un fuerte vínculo psicológico, basado en las tres dimensiones mencionadas anteriormente, constituye la base del compromiso organizacional. Estas dimensiones se presentan de manera simultánea, pero con distinto nivel de intensidad.

Sahili (2011) señaló tres dimensiones del compromiso profesional: 1. Vigor emocional y físico: se refiere a altos niveles de energía y resistencia, a la disposición para invertir esfuerzo en el trabajo sin que se produzca fácilmente la fatiga, además de tener la suficiente fuerza para persistir a pesar de las dificultades que se encuentren en el camino. Su opuesto lo constituye el agotamiento que hace difícil y penoso realizar las tareas más sencillas. 2. Dedicación: hace alusión a una fuerte participación en el trabajo, acompañada por sentimientos de entusiasmo y significado, así como por un sentido de orgullo o inspiración. Precisamente se opone a la actitud cínica que deja de asumir la responsabilidad que se tiene con los destinatarios de los servicios. 3. Absorción en el trabajo: está con relación a un estado agradable de inmersión total en la actividad realizada, lo que vuelve difícil separarse del trabajo, dando como resultado una percepción más rápida del tiempo. Su opuesto se encuentra en la idea de que el trabajo no es significativo, lo que produce una difícil concentración en las actividades y la necesidad de consultar frecuentemente el reloj para saber la hora en que se dejará de trabajar.

El compromiso organizacional es un constructo complejo que se compone de tres dimensiones que según Meyer y Allen (como se citan en Meyer et al., 1993) son a) el compromiso afectivo, es descrito como un apego afectivo a la organización; b) el compromiso de continuación, y costo percibido asociado con el dejar de pertenecer a la organización; c) el compromiso normativo, descrito como la obligación de permanecer en la organización.

A. Compromiso afectivo. Para Meyer y Allen (1991), el compromiso afectivo es la adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirida como consecuencia de la satisfacción por parte de la organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente.

Arciniega (2006) que el compromiso afectivo transmite el apego emocional, la identificación e implicación con la organización, consiste el sentirse identificado psicológicamente del colaborador con los valores y filosofía de la empresa.

Los colaboradores con un alto compromiso afectivo tienden a manifestar buena predisposición a los cambios de la organización, se implican en ellos y están dispuestos a trabajar más de lo establecido cuando es necesario, sin que se lo demanden explícitamente (Butts et al., 2009).

Manifestaban Bohrt y Díaz (2018) que en diversos estudios se ha demostrado que el compromiso afectivo de los colaboradores tiende a aumentar en la medida en que estos experimentan mayor autonomía, responsabilidad y empoderamiento (Bretones y Jáimez, 2011) y sienten que su trabajo tiene sentido y significado (Brimeyer et al., 2010) (p. 191)

B. Compromiso de continuación. Meyer y Allen (1991) plantean el compromiso de continuación como consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona ha logrado por su permanencia en la empresa y que perdería si abandona el trabajo. En este sentido, en sociedades con altos índices de desempleo existe un bajo grado de compromiso de continuación.

Arciniega (2006) definió que el apego material que el colaborador tiene con la empresa es percibido como pequeñas inversiones en la compañía, las cuales espera que le beneficien, pudiendo ser inversiones monetarias como planes de pensiones, de compra de acciones o bien la parte que se paga por antigüedad en una liquidación, hasta inversiones intangibles como el estatus que tiene en la empresa y que perdería si se fuera.

Además de estas variables individuales, el compromiso de continuación está influido por la jerarquía en la organización, por el marco regulatorio que se aplica a las desvinculaciones o por los programas de participación de los empleados en los beneficios o en el reparto de acciones. Las políticas de ascensos y transferencias, en especial aquellas que establecen determinados plazos de antigüedad para acceder a ciertos privilegios, juegan un papel importante en la acumulación del monto simbólico de la apuesta. Aquel colaborador que mantiene un alto compromiso de continuación y que en los otros dos tipos obtiene un nivel bajo o moderado tiende a manifestar estabilidad laboral, la cual resulta ser puramente situacional. Más aún, su esfuerzo, dedicación y entrega al trabajo radicará en alcanzar solamente los niveles o estándares mínimos aceptables, o bien, estar a la espera de una mejora en las oportunidades externas para dejar la empresa (Boezeman y Ellemers, 2008).

Con respecto al compromiso de continuación, este hace referencia a la ligazón que el empleado tiene con su organización basándose en la percepción de los costos o sacrificio de los beneficios actuales o futuros que acarrearía dejarla (altos o desfavorables), concibiendo así la conveniencia de permanecer en la organización. Cuentan en estas percepciones los costes probables implicados en el hipotético abandono de la institución sobre la base de las inversiones (apuestas) realizadas por la persona en la organización en el pasado. También influye la dificultad real o percibida de encontrar otro trabajo con similares ventajas y beneficios (Bohrt y Díaz, 2018, p. 191).

El compromiso de continuación revela un apego de carácter material y psicológico que el colaborador tiene con la empresa. Con el tiempo, el empleado percibe que ha realizado «inversiones» en la organización, las cuales espera que, en un futuro, le produzcan algún beneficio. Estas inversiones pueden ser de índole material o monetaria (por ejemplo, antigüedad para hacerse acreedor de beneficios sociales, acumulación de algún bono de desvinculación o de derechos para acceder a los seguros de desempleo) o intangibles (como el estatus y reconocimiento que se va construyendo en la empresa) y que liquidaría o perdería si se fuera. Es decir, el colaborador está vinculado con la empresa porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo en ella y dejarla significaría perder todo lo invertido. El colaborador permanecerá vinculado a la organización porque «tiene» que cultivar, cuidar y hacer medrar sus «inversiones»; por ello, le conviene permanecer (Bohrt y Díaz, 2018, p. 191).

C. Compromiso normativo. Asimismo, Meyer y Allen (1991), lo explican cómo deber moral o gratitud que siente el trabajador que debe responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos.

Para Arciniega (2006), el compromiso normativo, al igual que el compromiso afectivo es de naturaleza emocional, y consiste en la forma de experimentar por parte del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación a permanecer en la empresa.

El compromiso normativo hará referencia al apego del empleado con la institución basado en un sentido de lealtad y expresado en sentimientos de obligación de perdurar en la organización para cumplir con un deber. Esta obligación vendrá determinada por una obligación moral de permanecer que surge de la percepción de haber recibido algún beneficio, oportunidad, ventaja o concesión de la organización, o a los sentimientos imperativos de quedarse en la empresa debido a que las normas y los valores personales o grupales indican que la lealtad es deseable y que todos los individuos deben ser fieles a la empresa con la cual se emplearon y servir tanto tiempo como sea necesario o posible. En este caso, el individuo

concibe la obligación moral de continuar en su empresa porque experimenta una sensación de deuda hacia su compañía por haber recibido alguna oportunidad o recompensa que fue muy valorada por él mismo (Bohrt y Díaz, 2018, p. 192).

Un aspecto relacionado con el compromiso normativo es que se muestra asociado con la «ciudadanía en la organización» que se expresa en diversos tipos de conducta prosocial. Las conductas de ciudadanía en la organización son aquellas que, siendo voluntarias, no están sostenidas por el sistema formal de responsabilidades, compensaciones y beneficios del puesto de trabajo. Cuanto más alto sea el compromiso normativo del individuo, mayor será su disposición a hacer lo que es bueno para la empresa y mayor su deseo de realizar sacrificios por la organización que le acoge, aunque implique un coste personal (Bohrt y Díaz, 2018, p. 192).

Gibson et al. (2001) señalan que las empresas que son capaces de satisfacer las necesidades de sus empleados y de reconocer sus logros cuando estos ocurren, tienen un impacto significativo en el compromiso, así mismo los gerentes deben desarrollar sistemas de recompensas intrínsecas, centradas en la importancia personal o en la autoestima para llegar a integrar los objetivos individuales y los organizacionales y, para diseñar trabajos que sean estimulantes para los empleados.

Para Aldana (2013), el compromiso afectivo refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización, mientras que el continuo se refiere al reconocimiento de los costos asociados con dejar la organización, y el normativo revela los sentimientos de obligación del colaborador de permanecer en la empresa. Estas tres dimensiones sirven para la medición del compromiso organizacional, funcionan como un indicador básico para determinar el éxito o fracaso de la productividad y funcionamiento de la organización, así como que tipo de compromiso tienen hacia la organización y el tiempo que permanecerán en ella.

Refería Caamaño et al. (2011), a pesar de que el compromiso organizacional es un estado psicológico, la naturaleza de este estado es distinta para cada uno de sus tres componentes. De acuerdo con los estudios de Meyer y Allen (como se cita en Meyer et al., 1993), los empleados con un fuerte compromiso afectivo se mantienen en la organización porque ellos quieren estar en la organización; aquellos empleados con un fuerte compromiso de continuación se mantienen en la organización porque tienen que permanecer en ella y; los empleados con un fuerte compromiso normativo permanecen en la organización porque ellos sienten que ellos deben hacerlo. Es de esperarse que aquellos empleados con mayor bienestar emocional exhiban un mayor compromiso organizacional y, por consiguiente, aquellos con un mayor compromiso organizacional deberán exhibir un mejor clima organizacional (Caamaño y Vallejo, 2008), un pensamiento menor de dejar el empleo (Horn y Griffeth, como se cita en Carvajal-Concepción, et al, 2009) y un menor nivel de burnout (Caamaño y Martínez, 2001) (p. 5).

El incremento en la intención de abandonar y sus consecuencias en el individuo y en la empresa deben constituir una señal de alerta para las organizaciones, ya que, en tanto sea posible anticipar o predecir la desvinculación voluntaria, podrán tomarse acciones para evitar la pérdida de talento. Además, existe evidencia de que las organizaciones cuyos integrantes poseen grados altos de compromiso son aquellas que registran mayores niveles de desempeño y productividad (Khan et al., 2010).

Una de las razones fundamentales para que el compromiso en la organización sea una preocupación entre los gerentes y los especialistas de recursos humanos es que la investigación ha demostrado que –su ausencia– suele ser un predictor de la rotación de personal, así como del absentismo (Mowday et al., 2013).

Mamani-Guzmán et al. (2023) mencionaban:

El impacto del compromiso de los trabajadores en la gestión del capital humano (GRH), sigue siendo de interés de los profesionales e investigadores de todo el universo. No obstante, la gran mayoría del proceso indagatorio se concentra en el compromiso afectivo (CA), asimismo al compromiso normativo (CN) y al compromiso de continuidad (CC). Estos elementos suelen ser tratados independientemente en las indagaciones tradicionales enfocados en las variables y con frecuencia se determina interdependencias con otras variables, incluyendo las experiencias de GRH (p. 165).

2.1.4. Componentes del compromiso laboral

Gordon, citado por Monzón (2004), hay cuatro factores que explican el compromiso y éstos son la lealtad, la responsabilidad, la disposición hacia el trabajo y la convicción o fe en la unidad.

2.1.5. Niveles de compromiso

O'Reilly y Chatman (1986, como se citó en Vargas, 2007), hay tres niveles de compromiso organizacional los cuales son: 1. Complacencia: una persona acepta la influencia de otros, principalmente para obtener un beneficio. 2. Identificación: el individuo acepta la influencia a fin de mantener una relación satisfactoria y de autodefinición. 3. Internalización: el individuo encuentra que los valores de la organización son intrínsecamente recompensantes y congruentes con sus valores personales.

2.1.6. Teoría de los Tres Componentes de Meyer y Allen

La teoría formulada por Meyer y Allen (1997), se basa en un constructo multidimensional, en donde bajo la denominación de compromiso común existen diferentes tipos de comprometimiento independientes entre sí, de manera que una persona puede desarrollar uno u otro tipo de vínculo e identificación para con la empresa. En efecto, para estos teóricos, el compromiso organizacional o grado en que un empleado se identifica con la

organización y sus metas, deseando mantener su relación con ella, se divide en tres componentes claramente diferenciados: a saber:

A. Compromiso afectivo. Adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirido como consecuencia de cómo esta satisface sus necesidades y expectativas.

Compromiso afectivo, se refiere al deseo de pertenecer a una organización y, más específicamente, en qué medida el individuo se identifica con una organización determinada (Mowday et al., 1979). Mowday (1998), define este tipo de compromiso como un estado emocional donde las personas se identifican con su organización, interactúan con su organización y están felices de ser miembros de su organización.

B. Compromiso de continuación. Consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona tiene por su permanencia en la empresa y que perdería si la abandona.

Compromiso de continuación: se refiere a los costos percibidos de irse una organización, o el riesgo de perder otros beneficios (Becker, 1960), como derecho a pensión. Meyer et al. (1993), definen este tipo de compromiso como una situación en la que los empleados creen que perderán las inversiones que poseen si dejan su trabajo, por lo que no quieren las consecuencias y costos que surgirán y, por lo tanto, continúan trabajando allí por obligación, porque las alternativas de trabajo son limitadas.

C. Compromiso normativo. Deber moral o gratitud que siente el trabajador, traducido como respuesta recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos. (López 2017, p. 31).

Compromiso normativo: se refiere al deseo de seguir siendo parte de una organización debido a sentimientos de obligación moral (Wiener, 1982). Wasti (2002), define que este tipo de compromiso se basa en el hecho de que los empleados se sienten obligados a permanecer en la organización y, por lo tanto, creen que tienen una responsabilidad, al continuar en ella.

Chiang et al. (2010) infieren que estas modalidades de compromiso determinan una disposición diferente hacia la organización; las personas con alto compromiso afectivo se muestran deseosas de hacer esfuerzos en su desempeño, las personas con un compromiso de continuidad están necesitadas de permanecer en la empresa y las personas con compromiso normativo se sienten obligadas a permanecer. En el afectivo, aparecen sentimientos de pertenencia a la empresa (deseo). En el caso del normativo, el trabajador siente lealtad y obligación de permanecer en la empresa (deber). Con respecto al de continuidad, corresponde al nivel de compromiso basado en lo que perdería el individuo si no se comprometiera con la empresa (necesidad).

2.1.7. Beneficios del compromiso laboral

Davis y Newstrom (2003, como se citó en Santos, 2011), afirma que cuando se cuenta con el compromiso organizacional por parte de los trabajadores se tienen ciertos beneficios tales como: Menos supervisión del personal Eficacia de la organización Los trabajadores piensan en sus objetivos y en los objetivos de la organización en términos personales. Menos rotación de personal Clima laboral agradable.

2.1.8. Importancia del compromiso

La importancia del desarrollo del compromiso organizacional dentro de una empresa está enmarcada en el grado de lealtad que es posible conseguir de los colaboradores, toda empresa desea confiar en su personal, pudiendo confiar en ellos los secretos que los hacen tan eficientes, sin embargo, el temor siempre reside en la fuga de información que puede existir al contar con trabajadores que no han desarrollado ningún tipo de lealtad hacia la empresa, siendo ello uno de los principales problemas que se buscan reducir en el proceso de selección y admisión de nuevos trabajadores (Bayona et al., 2000).

El compromiso organizacional permite identificar que trabajadores permanecerán trabajando en la empresa y que otros trabajadores pueden encontrarse en la búsqueda de otras oportunidades laborales, por lo tanto, es motivo de mucho interés para los objetivos de las empresas, las cuales estarían interesada en conseguir un capital humano mucho más leal y que se interese por las metas de la empresa (Bayona et al., 2000).

Sentir que la remuneración no crecerá por un tiempo o que hay riesgo de que la empresa quiebre, pues el vínculo afectivo desarrollado será un motivante constante a entregar todo de sí mismo para conseguir su objetivo (Ramos, 2005).

Los trabajadores con alto compromiso organizacional estarían interesados en colaborar a los objetivos generales de la empresa, por lo que se dejaría someter ante las normas esenciales de la organización, respetando sus políticas y acuerdos, evitando dar problemas a los otros miembros, quienes podrían concentrarse en su propia eficiencia (Álvarez, 2008).

Para Soberanes y De la Fuente (2009) el compromiso organizacional garantizaría unas mejores actitudes de los trabajadores hacia las actividades que desempeñan, las cuales se encontrarían en mayor medida favorable en el papel de asumir roles o funciones que no siempre corresponden dentro de su puesto, pero son necesarias para suplir la ausencia de algún compañero.

Según Martin y Bennet (2013), es relevante para toda empresa debido a varios motivos; por un lado, un alto compromiso se vincula positivamente con la asistencia al trabajo, lo que contribuye a disminuir el ausentismo y su negativo impacto tanto para la dinámica laboral como para el resto de los trabajadores; asimismo, en la medida que las personas adquieren compromiso y sentido de pertenencia para con el lugar donde laboran, desempeñan sus tareas y responsabilidades vinculándose con las estrategias del mismo, realizando sus mejores esfuerzos.

2.2. Satisfacción laboral

2.2.1. Conceptualización

“La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona” (Locke, 1968, p. 178).

Locke (1968) considera la satisfacción laboral en una actitud hacia el trabajo que surge de la evaluación que realiza el trabajador de su ambiente o experiencia laboral, y que puede llegar a influir en su comportamiento.

Locke (1976) afirmó que la Satisfacción Laboral es un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo.

Seashore y Taber (1975), hay tres puntos de vista prácticos para describir el significado de satisfacción laboral: 1. La satisfacción laboral es un producto valioso de la sociedad. Si hay un "Producto Nacional Bruto psicológico", el nivel de satisfacción laboral de la gente constituye una parte importante de él. 2. La satisfacción laboral es un indicador de alerta anticipada en etapas iniciales de una organización. Si la satisfacción laboral de la gente se puede observar constantemente, la organización será capaz de realizar los ajustes apropiados a un plan o política inadecuados. 3. La satisfacción laboral puede servir como un predictor del comportamiento organizativo o como una referencia para planes futuros.

Locke (1976) quien indicó que es la valoración personal que hace la persona sobre su trabajo, comparando lo que quiere y lo que obtiene realmente.

Es la respuesta emocional subjetiva que sienten los trabajadores en función a la valoración de los eventos que ocurran en torno a la empresa donde trabaja y su desempeño; así mismo. la satisfacción laboral se puede generar por el factor intrínseco, mientras que la insatisfacción por el factor extrínseco (Warr et al., 1979).

Mottaz (1988) se refiere a la satisfacción en el trabajo como una respuesta afectiva como resultado de una evaluación de la situación laboral.

Peiró et al. (1989) la satisfacción laboral responde esencialmente a un estado de placer y comodidad dentro de un determinado contexto laboral, el trabajador manifiesta sentirse tranquilo y gustoso de la calidad en los compañeros de trabajo, quienes tendrían un patrón adecuado de comunicación, reduciéndose la posibilidad de conflicto internos o laborales entre ellos.

Loitegui (1990) plantea que la satisfacción laboral depende de la interacción entre las características y especificaciones del trabajo, los resultados que consigue el trabajador y la percepción de los resultados de acuerdo con las características y personalidad del trabajador, el autor concluye que la satisfacción laboral es una variable pluridimensional.

Para Álvarez et al. (1992), el compromiso es un concepto que refleja la relación y la buena disposición del empleado hacia su trabajo, es decir, la buena voluntad, al sentido de lealtad hacia la empresa.

Illanes (1999) expone que las personas son el recurso más importante, ya que ellas por medio de un acuerdo contractual, entregan sus servicios profesionales a la empresa para el cumplimiento de estas metas.

Para Dormann y Zapf (2001), la satisfacción laboral es uno de los conceptos más y mejor estudiados en la psicología laboral por, al menos, dos razones: i) es relevante para evaluar las condiciones subjetivas del trabajo, entre ellas: la responsabilidad asignada, la variedad de las tareas o los requerimientos de comunicación satisfechos; y ii) es también importante para explicar conductas de absentismo, inestabilidad, ineficiencia en la organización (contraproduktiva) e incluso sabotaje; en este caso, la insatisfacción estaría entre las causales del problema. (Bohrt y Díaz, 2018, p. 193)

Díez de Castro et al. (2001): consideran que la satisfacción es un sentimiento individual que, en términos positivos o negativos, experimentan los individuos en el transcurso de su pertenencia a la organización cuando comparan las recompensas que reciben (tanto extrínsecas como intrínsecas) con las que estiman deberían recibir e, incluso, con aquellas que les gustaría obtener como compensación por los esfuerzos que realizan a favor de la organización (p. 376).

Harter et al. (2002) se refieren al compromiso organizacional como el involucramiento de los individuos, la satisfacción y entusiasmo por el trabajo que lleva a la persona a ser leal y a permanecer en la empresa, debido a una motivación interna.

Weiss (2002) la satisfacción laboral es un juicio que realiza la persona de su situación en el trabajo, el cual puede ser positivo o negativo.

Es el resultado del cual el consumidor va a evaluar si la empresa cumplió con sus expectativas; de la misma manera el consumidor decide si vuelve a comprar o no en dicha organización (Kotler y Armstrong, 2003)

Palma (2004) considera que la satisfacción laboral es de suma importancia para la organización porque permite conocer la habilidad para satisfacer las necesidades de sus trabajadores.

Fritzsche y Parrish (2005) plantean que es el grado en que a los empleados les gusta su trabajo.

Palma (2005) concibe la satisfacción laboral como una predisposición relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de la experiencia ocupacional.

Anaya y Suarez (2006) enfatizaron en el aspecto emocional de la satisfacción laboral, pues manifestó que los trabajadores que desarrollan una mayor satisfacción encuentran un cariño especial con la empresa, se sienten parte de ella incrementando el vínculo que reduce la posibilidad de renunciar.

Para Anaya y Suárez (2007), la satisfacción laboral es una respuesta afectiva hacia el trabajo, ellos plantean que esta respuesta se produce debido a que el individuo mantiene un estado emocional positivo.

Aamodt et al. (2010) para quienes constituye un aspecto relevante en las empresas porque contribuye a minimizar índices de rotación, reducir costos y optimizar los índices de productividad.

Se entiende como satisfacción laboral el grado en el que un empleado manifiesta valoración positiva respecto a su posición en el trabajo (Currivan, 1999), emocionalmente placentero, resultante de la evaluación que realiza la persona de su rol y experiencia laboral general (Huang y Hsiao, 2007) y que está constituida principalmente por componentes cognitivos y afectivos; estos últimos, claves para entender el bienestar del trabajador (Fisher, 2010).

Li et al. (2010) reconocen que la calidad de la relación con el supervisor está fuertemente asociada con la satisfacción en el trabajo.

Para Robbins y Coulter (2010) formularon la siguiente definición:

Conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente [sic] (p. 19).

Aldape et al. (2011) los estudios sobre satisfacción en el trabajo son importantes porque actualmente existe una creciente preocupación humanitaria por la clase de experiencias psicológicas que la gente tiene durante sus vidas, especialmente durante su vida laboral.

Chiavenato (2011) considera que la satisfacción laboral viene a ser una forma genérica que se obtiene cuando las personas a través de la realización de su trabajo consiguen el logro

de sus ideales y que está dado por elementos internos y externos, es decir, los empleados son más productivos cuando están satisfechos.

Newstrom (2011) define la satisfacción laboral en un conjunto de sentimientos y creencias que determinan la forma en que el grupo de trabajadores percibe subjetivamente su ambiente laboral, lo cual influye en el cumplimiento de sus funciones y su desempeño.

Urquiza (2012) menciona en su estudio que los trabajadores que no están satisfechos con su trabajo, ocasionado por un inadecuado ambiente laboral, genera daños a la salud, llegando a consecuencias nocivas físicas y mentales.

Chiang et al. (2014) plantean que tanto la satisfacción como la insatisfacción laboral están relacionadas con indicadores organizacionales como la calidad del desempeño, rotación, rendimiento, etc.

La satisfacción laboral es importante en cualquier tipo de trabajo, no solo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad (Chiang et al., 2014).

La satisfacción y la insatisfacción laboral están asociadas con un gran número de indicadores organizacionales como la calidad del desempeño, bajas, rotación, rendimiento, etc. (Chiang et al., 2014).

La Satisfacción laboral (SL) Considerada como una percepción del trabajador respecto a su situación de trabajo en una organización, lo cual, se expresa en las distintas formas de actuar del sujeto (Sánchez y García, 2017).

Judge et al. (2017) donde destacan que la satisfacción laboral ha sido uno de los aspectos del comportamiento organizacional más estudiados del siglo XX.

Lupano y Castro, (2018), la satisfacción laboral es un estado emocional, que se genera por la apreciación que la persona tiene de su puesto de trabajo, según si éste cubre sus necesidades y expectativas personales.

Las empresas se enfrentan a un entorno que cada día es más cambiante y exigente, por lo cual deben superar los nuevos retos que se les presentan en el camino, pero todo esto deben hacerlo sin descuidar el bienestar de sus empleados (Chiang y Candia, 2021).

2.2.2. Dimensiones o factores

Para Palma (2005), la satisfacción laboral se define como “la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” (p. 167). Lo divide en 7 factores: 1. Condiciones Físicas y/o Materiales: Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de esta. 2. Beneficios Laborales y/o Remunerativos: El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. 3. Políticas Administrativas: El grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. 4. Relaciones Sociales: Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. 5. Desarrollo Personal: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. 6. Desempeño de Tareas: La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la labora. 7. Relación con la Autoridad: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Caamaño y Vallejo (2007) mencionaban los siguientes factores que conforman la satisfacción laboral:

Tabla 1*Factores que conforman la satisfacción laboral*

Factor	Definición
La satisfacción con la supervisión	Identifica el nivel de satisfacción de los empleados con el estilo, la función y el liderazgo de su supervisor inmediato. Este factor mide aspectos como a) si el supervisor posee la habilidad para gestionar personas, b) si las interacciones con su supervisor lo animan a dar lo mejor de sí, c) si su supervisor escucha y atiende sus inquietudes y d) si su supervisor le da mucha importancia a mantener buenas relaciones y a desarrollar a las personas bajo su mando
La satisfacción con la organización	Identifica el nivel de satisfacción e identificación que siente el empleado con la identidad corporativa de la organización y con lo que ella representa. Entre los aspectos que éste mide están a) la identificación del compromiso del empleado con la organización, b) si la organización es un buen ciudadano corporativo (e.g., respeta las leyes, contribuye al desarrollo del país), c) si el empleado se siente orgulloso de formar parte de la organización, d) si el proveer servicios memorables es una prioridad de la organización y e) si en la organización la integridad y la conformidad con los estándares éticos más altos son requeridos a cada empleado
La satisfacción con la compensación	Mide el nivel de satisfacción del empleado con los niveles y estilos de compensación que utiliza la organización. Esto incluye a) si la compensación total (e.g., salario, bonos, incentivos) que recibe el empleado está acorde con su contribución en la empresa, b) si el empleado siente que es compensado justamente con relación a otros, c) si su desempeño tiene un impacto significativo en su compensación y d) si en comparación con personas que tienen trabajos similares en otras instituciones, siente que su sueldo es bueno
La satisfacción con los procesos	Mide el nivel de satisfacción del empleado con los procedimientos y rutinas de trabajo que existen y se desarrollan en la organización y la percepción del empleado de que la forma de trabajar le ayuda a ser más efectivo, eficiente y eficaz. En este sentido, se incluyen aspectos como: a) si el empleado recibe respuestas a tiempo de los departamentos con los cuáles se relaciona, b) si recibe respuesta de calidad de los departamentos con los cuáles se relaciona, c) si la cantidad de pasos/actividades que necesita para realizar su trabajo, le permite al empleado ser efectivo y trabajar sin presión, y d) si el buen diseño de los procesos de trabajo le permite ser eficiente y tener una buena coordinación interdepartamental.

La satisfacción con las condiciones físicas	Identifica el nivel de satisfacción del empleado respecto al ambiente físico en el cual debe desempeñar su trabajo y sobre cómo este ambiente contribuye al logro de las metas institucionales. Se observan si las condiciones en su área de trabajo a) son adecuadas en cuanto a la iluminación, b) posee un buen ajuste en la seguridad según sus necesidades, c) cuenta con condiciones de ventilación adecuada, d) los espacios físicos están acomodados en cada área de trabajo y e) si las condiciones de limpieza en su área de trabajo son apropiadas
La satisfacción con el desarrollo profesional	Mide el nivel de satisfacción del empleado respecto a las oportunidades para su crecimiento dentro de la organización y sobre la utilidad y pertinencia de los planes de formación y capacitación. Podemos identificar aspectos como a) si los entrenamientos están orientados a satisfacer las necesidades reales de su puesto, b) si ha recibido el entrenamiento que necesita, c) si al empleado se le dan oportunidades reales para mejorar sus habilidades en la organización (e.g., capacitación, participación), d) si el empleado tiene confianza de que podrá alcanzar sus metas profesionales y crecer en la organización y e) si en la organización promueven personas competentes.
La satisfacción con la marca	Examina el nivel de satisfacción del empleado con la imagen de la organización y con su posicionamiento dentro de la opinión pública. Entre sus aspectos se incluyen a) si en comparación con otras compañías, esta es una de las mejores instituciones para trabajar, b) si la organización provee a sus clientes productos y servicios de buena calidad y c) si al tener en cuenta todos los aspectos, el empleado podría decir que en este momento se siente satisfecho con la organización
La satisfacción con el flujo de información	Mide el nivel de satisfacción del empleado con las estrategias y medios de comunicación que existen en la organización; esto refleja la oportunidad que se le da al empleado para comprender hacia dónde se dirige la organización. Entre los aspectos se incluyen a) si el empleado conoce muy bien los objetivos estratégicos de la organización, b) si está satisfecho con la información que recibe sobre lo que está sucediendo y c) si obtiene con facilidad suficiente información sobre los productos y servicios de la organización para sentirse cómodo hablando de ellos con los clientes.

Nota. Adaptado de Caamaño y Vallejo (2007).

Robbins (2009) quien identifica los principales factores de la satisfacción laboral, como sigue:

2.2.2.1. Satisfacción con el trabajo en sí: a) **Requisitos de la tarea; Conjunto de habilidades para un puesto a fin de ejecutarlo apropiadamente, lo que requiere diferentes competencias y talentos por parte del trabajador.** b) **Identidad de la tarea:** Grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible. c) **Significación de la tarea:** Grado en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización o en el ambiente externo. d) **Autonomía:** Grado en el que el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

2.2.2.2. Sistema de recompensas. Se refiere al sistema de salarios y políticas de ascenso que se tiene en la organización; este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades e, idealmente, ha de ser acorde a sus expectativas. En la percepción de justicia, influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí, las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

2.2.2.3. Condiciones favorables de trabajo. Comprenden las características físicas y/o ambientales que facilitan el desempeño de los trabajadores, proporcionándoles bienestar personal y facilitando un buen desempeño. Asimismo, hace alusión a la cultura organizacional, es decir, el sistema de valores de la empresa.

2.2.2.4. Supervisión. El comportamiento de los superiores es un relevante componente de la satisfacción; de manera general, un líder comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés en ellos, permitirá una mayor satisfacción.

2.2.2.5. Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo. La relación que existe entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas

poseen ciertos talentos y habilidades para cubrir ciertos cargos, lo que les permite un mejor desempeño y ser más exitosas, lo que es generador de satisfacción.

Para García y Ovejero (2011), serían las siguientes:

Satisfacción con la supervisión. Involucra las interrelaciones con los supervisores, la manera en que estos juzgan su trabajo, la justicia e igualdad de trato, el apoyo recibido de los supervisores y la frecuencia de la supervisión.

Satisfacción con el ambiente físico de trabajo. Comprende el entorno, el ambiente laboral donde se realizan las funciones, es decir, el espacio, higiene y seguridad del recinto.

Satisfacción con las prestaciones recibidas. Se relaciona con el grado en que la organización cumple los convenios o compromisos, la forma en que se desarrolla la negociación en la institución sobre aspectos, disposiciones y leyes laborales.

2.2.3. Enfoques generales

Mamani-Guzmán et al. (2023) propone diversos enfoques para entender la importancia del capital humano en las organizaciones (p. 155):

Henri Fayol es ennoblecido como el patriarca de la teoría clásica y moderna de la administración, por su pensamiento y doctrina administrativa que pervive en la conducción de las corporaciones sean público o privado, con ánimo comercial o sin brío monetario. En la actualidad de manera explícita o implícita en la gestión de las entidades se expresan los elementos básicos de la administración y los catorce principios de la administración (Espinoza, 2009).

El enfoque humanista postula que, la productividad lograda en una corporación no obedece principalmente a condiciones materiales y técnicas de producción, sino, al entorno social laboral (Mayo et al., 1933, citado en Blanch et al., 2003).

El humanismo sostiene que la persona humana no es un ente que puede purificarse del todo, a través de la formación académica, sino también, continúa siendo un pilar esencial el

elemento ético, puesto que, arroga universalmente derechos no alienables a los seres humanos sin ninguna distinción (por raza, género, procedencia, condición social o económica, etcétera) (Cáceres-Barrutia, 2021).

La repercusión de las relaciones humanas en la capacidad de gestión de las organizaciones es más reveladora, puesto que, influyen en el fortalecimiento y crecimiento de las instituciones. En esa perspectiva el cliente o el usuario requiere conocimiento y conductos adecuados de comunicación con la organización; es fundamental la potencialización del capital humano, el trabajo colaborativo, el liderazgo del directivo y otros, para la toma de medidas adecuadas en un contexto crucial que amerita retirarse, redefinir o seguir invirtiendo o colaborando en el crecimiento de una entidad con espíritu lucrativo o sin ello (Pulido et al., 2019).

La cultura organizacional es trascendental para las entidades innovadoras, exige un ánimo que inserte la creatividad, atreverse al riesgo y la posibilidad de promover desde una mirada orgánica, las cuales, se vigoricen en un contexto de ambiente adecuado que propicie al individuo a crear (nuevas: ideas, acciones, iniciativas y planteamientos) para el logro de mejoras en el rendimiento, comportamiento y resultados institucionales (Felizzola y Anzola, 2017).

2.2.4. *Teoría de los Dos Factores de Herzberg*

Herzberg en 1959, también conocida como teoría de la motivación, parte del hecho que el ser humano tiene un doble sistema de necesidades: la de evitar el dolor o situaciones desagradables y la de crecer emocional e intelectualmente. De allí que, por ser cualitativamente distintas, en el mundo del trabajo cada tipo de necesidad requiere incentivos diferentes y, por ello, “...se habla de dos tipos de factores”. Identificados por el autor como dos factores que influyen en la motivación en el trabajo, identificándolos como ambientales” y motivadores: el primero, se puede considerar como el ámbito o contexto del trabajo (antecedente), y el segundo,

el contenido de este (consecuente). Al respecto, entre los factores higiénicos se encuentran el sueldo y beneficios, políticas y organización de la empresa, relaciones de trabajo, ambiente físico, supervisión, estatus del cargo, crecimiento laboral (promociones, ascensos) y seguridad o estabilidad laboral. En paralelo, los factores motivacionales incluyen: logros y reconocimientos, responsabilidad y autonomía (Rubio, 2012, p. 123)

López (2017) advierte que los dos factores se complementan para integrar la satisfacción del trabajador y por ello, cuando alguno de sus respectivos indicadores falla, se produce, en palabras de Genesca (2010), “...se producen síntomas de apatía, inquietud, descontento, pereza, errores, absentismo y falta de puntualidad” (p. 124), lo cual encuentra consistencia con los síntomas relatados al inicio del presente estudio (p. 30).

2.2.5. *Insatisfacción*

Davis y Newstrom (1991) mencionarían que estos trabajadores sentirían que sus labores no representan ninguna actividad estimulante o gratificante para ellos, perdiendo el interés por mejorar o diseñar nuevas estrategias para incrementar su eficacia personal.

Robbins (1998) la insatisfacción laboral generaría una repulsión y desagrado del trabajador hacia las acciones específicas dentro de su puesto laboral y a la empresa en general donde se encuentra, a tal grado que la motivación por acercarse a ella disminuye notablemente; además, experimenta una sensación de sufrimiento pues ya no desea permanecer allí, deseando encontrar otra oportunidad laboral.

La motivación sería uno de los aspectos dañados que ocultaría otros problemas, como alta probabilidad de ausentismo laboral o la del descenso de la eficacia; así mismo, cuando el desagrado se comienza a tornar frecuentes episodios de tensión, desagrado, disgusto, aversión e inclusive presión cognitiva, pueden aparecer otras consecuencias son tan relacionadas con la empresa (Robbins, 1998).

La insatisfacción laboral puede estar anunciando otros problemas psicológicos con el trabajador, los cuales en ocasiones pasan desapercibidos por la necesidad de un sueldo; es decir, aunque sienta que su salud se ve perjudicada por continuar laborando en ese contexto, permanece allí por la remuneración económica, necesitando para cubrir las necesidades de su familia (Kreitner y Kinicki, 1997; Anaya y Suarez, 2006).

Whetten y Cameron (2010) mencionaron la importancia de las condiciones en las cuales se le permite al trabajador realizar sus labores, siendo estas de carácter indispensable para conseguir no solo una mayor eficacia, sino poder garantizar su salud y bienestar psicológico.

La presencia de accidentes laborales y enfermedades adquiridas en edad laboral es un fenómeno que puede ser reducido en la medida de que más empresas se interesen por el bienestar de los trabajadores (OMS, 2017).

Kreitner y Kinicki (1997) es posible analizar las consecuencias negativas de la baja satisfacción laboral en función al comportamiento característico que presentarían estos trabajadores, los cuales pueden ser agrupados principalmente en cinco categorías:

a. Ausentismo laboral. Se encuentra referido a las faltas o ausencias del trabajador en los horarios establecidos para que desempeñe sus funciones, ello se daría por que dicho contexto ya le parece desagradable, pues no solo no representa un incentivo para él, ya paso al nivel de generar aversión.

b. Movimiento de personal. Para estos autores este sería uno de los puntos más sobresalientes las consecuencias negativas de la insatisfacción familiar, ya que genera un alto costo a las empresas, quienes han invertido recursos, tiempo y capacitaciones para mejorar la efectividad de sus trabajadores; sin embargo, estos terminan renunciando y pasándose a otros puestos laborales, ello no solo involucraría una pérdida en todo lo invertido; sin u desequilibrio en el puesto que queda vacío, debiendo desarrollar todo un proceso de reclutamiento y selección para cubrirlo.

c. Déficit en la conducta cívica organizativa: Los trabajos suelen demandar a los trabajadores acciones específicas o roles específicos según le puesto que desempeñen, dejando otros elementos a criterio del trabajador como la responsabilidad, optimismo o motivación personal; estos elementos pueden estar asociados a la responsabilidad en cuanto a la seguridad y prevención de accidentes laborales; sin embargo, los trabajadores insatisfechos tendrían mayor probabilidad de no mostrar interés alguno por estos aspectos complementarios.

d. Déficit de compromiso. El compromiso o vínculo que establece el trabajador con la empresa para la cual se encuentra trabajando también sufre daños, al punto de sentirse mucho más perjudicado en cuando al deseo de permanecer laborando para ella. Los trabajadores con mayor insatisfacción laboral se encontrarían sin ganas de permanecer trabajando de forma fiel y habría la posibilidad de buscar otras opciones laborales.

e. Implicaciones negativas generales. Los autores mencionaron que la insatisfacción laboral también puede venir acompañada de otros problemas fisiológicos e inclusive facilitar el desarrollo de enfermedades orgánicas. Además, mencionaron que estar sometido a fuertes presiones o acoso durante el trabajo puede facilitar la presencia de alteraciones cardíacas y gastrointestinales; así mismo, otras enfermedades que aparecen en la edad laboral.

2.2.6. Importancia

Peiró et al. (1989) la satisfacción laboral permite a los trabajadores sentir mucho más placer y gratificación cuando se encuentran laborando en una determinada empresa; así mismo, esta satisfacción hace que valoren en mayor medida su puesto laboral, priorizando las funciones que ellos desempeñan y sintiendo que el esfuerzo realizado contribuye al alcance de los objetivos generales para la empresa.

Schultz (1991) enfatizó en la relación entre la satisfacción y la eficacia laborales, haciendo hincapié que tras encontrar su estado emocional estable y la generación de nuevas ideas es más factible.

Kreitner y Kinicki (1997) quien habría enfatizado en la presencia de mayor compromiso por parte de los trabajadores con mayor satisfacción, quienes se encontrarían gustosos de cumplir con sus responsabilidades específicas y complementarias dentro del área laboral.

Los trabajadores que muestran en mayor medida una respuesta de aprecio y afecto hacia su trabajo presentarían menor ausentismo laboral, siendo esta otra de las características de estos trabajadores, quienes no solo realizarían sus funciones con mayor tranquilidad, sino que gozarían del simple hecho de acercarse a su área de trabajo y realizar las funciones respectivas de su puesto laboral (Anaya y Suarez, 2006).

Eslava (2016) mencionó la importancia de las facilidades de desarrollo personal que brindan las empresas para sus propios trabajadores, siendo estas de vital importancia para el alcance de sus propias metas personales, quienes valorarían la preocupación de la empresa por contribuir en su desarrollo.

Fuentes (2012), la satisfacción laboral constituye en gran parte el éxito de una organización, Es importante mencionar los beneficios que trae consigo un nivel de satisfacción alto entre el capital humano de la organización, entre estos se encuentran: Mayor productividad. Menor índice de ausentismo. Menor nivel de rotación. Bienestar y salud del trabajador. Personal más comprometido.

Pinzón (2016) radica en el incremento del valor asignado que brinda el trabajador que ha pasado por eventos favorables, sintiéndose reconocido y orgulloso de la entidad a la que representa. Pinzón (2016) también residiría en la búsqueda de la excelencia por parte de los trabajadores, quienes llegarían a experimentar mayor responsabilidad y compromiso con las empresas que les brinden mucho mayor respaldo en sus decisiones y actitudes. Pinzón (2016) los trabajadores que se sienten satisfechos con su trabajo tienen una valoración positiva de varios de los aspectos que incluyen a esta, pues pueden identificar que los pasos que realizan en su trabajo están claramente específicas, siendo más fácil comprender el resultado que se

espera de ellos, sintiendo que su trabajo es efectivo y que contribuye dentro del desarrollo de la empresa; así mismo, siente que el lugar de trabajo, ya sea oficina y otro espacio, es bastante acogedor al punto de sentirse cómodo y tranquilo durante su estancia.

Pinzón (2016) enfatizó en que los trabajadores con mayor satisfacción laboral consiguen ser mucho más productivos que los insatisfechos, ya que se encuentran motivados y con ganas de trabajar, presentando menos molestias y quejas sobre el trabajo; además, estos trabajadores verían a su trabajo como una actividad tan estimulante que la misma en si funciona como una fuente de motivación.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Desde el punto de vista metodológico la investigación tiene un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva- correlacional. Según Hernández et al. (2010) afirmaban que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Es correlacional porque es un procedimiento más complejo con respecto a la investigación descriptiva, que consiste fundamentalmente en establecer la comparación y relación de variables entre grupos de estudio, sin aplicar o manipular las variables, estudiando estas según se dan naturalmente en los grupos. Además, se refiere a la proposición de hipótesis que el investigador trata de probar o negar (Canales et al., 1994, p. 27).

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

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

3.2. Ámbito espacial y temporal

La aplicación de los instrumentos de obtención de datos a los trabajadores de la empresa investigada se llevó a cabo entre septiembre - octubre del 2023 en las sedes de Piura y de Lima.

3.3. Variables

3.3.1. Variables de investigación

3.3.1.1. Variable Compromiso organizacional

A. Definición conceptual. El compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. Asumen que el compromiso organizacional es un factor determinante en el logro de los objetivos de las instituciones o empresas cualquiera que sea (Meyer y Allen, 1991).

B. Definición operacional. Para el comportamiento organizacional se obtiene mediante los puntajes obtenidos en el Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer et al. (1993).

C. Operacionalización de la variable compromiso organizacional. Donde se especifican las dimensiones, indicadores, ítems, valores de respuesta, niveles tipo de escala e instrumento.

Tabla 2

Operacionalización de compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valores de respuesta	niveles	Escala de medida	Instrumento
Afectivo	Alegría por la actividad laborada – Involucramiento con los problemas institucionales – Sentimiento de pertenecía laboral – Sentimiento de familiaridad en el trabajo	1, 2, 3*, 4*, 5*, 6, 7, 8	TED=5 ED=4 LD=3 NA LA=2 DA=1 TDA=0	Muy bajo Bajo Moderado Alto Muy alto	Ordinal Puntajes Nominal Niveles	Cuestionario de compromiso organizacional Autor: Meyer, Allen y Smith Año: 1993
Continuidad	Deseos de seguir trabajando – Negación de la idea de ser despedido – Pocas razones para dejar el trabajo	9, 10, 11, 12, 13*	TED=5 ED=4 LD=3 LA=2 DA=1 TDA=0	Muy bajo Bajo Moderado Alto Muy alto		

Normativo	Sentimiento de culpa por dejar el trabajo – Continuar laborando, aunque se presenten mejores propuestas – Sentimiento de responsabilidad por el personal o actividad a su cargo	14, 15, 16, 17, 18	TED=5 ED=4 LD=3 LA=2 DA=1 TDA=0	Muy bajo Bajo Moderado Alto Muy alto
-----------	---	--------------------	--	--

Nota. TED (totalmente de acuerdo), ED (de acuerdo), LD (levemente de acuerdo, LA (levemente en desacuerdo), DA (en desacuerdo), TDA (totalmente en desacuerdo)

3.3.1.2. Variable Satisfacción laboral

A. Definición conceptual. Es la respuesta emocional subjetiva que sienten los trabajadores en función a la valoración de los eventos que ocurran en torno a la empresa donde trabaja y su desempeño; así mismo. la satisfacción laboral se puede generar por el factor intrínseco, mientras que la insatisfacción por el factor extrínseco (Warr et al., 1979).

B. Definición operacional. Para obtener la definición operacional de la satisfacción laboral, se realiza a través de la suma del puntaje obtenido en la Escala de satisfacción laboral de Warr et al. (1979).

C. Operacionalización de la variable satisfacción laboral. Donde se especifican las dimensiones, indicadores, ítems, valores de respuesta, niveles tipo de escala e instrumento.

Tabla 3

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valores de respuesta	niveles	Escala de medida	Instrumento
Factores intrínsecos	Libertad para escoger su método de trabajo – Reconocimiento por su trabajo – Responsabilidad que se le confía – Variedad de trabajo	2, 4, 6, 8, 10, 12, 14	MI=0 IS=1 PI=2 PS=3 S=4 MS=5	Muy bajo Bajo Moderado Alto Muy alto	Ordinal Puntajes Nominal	Escala de satisfacción laboral Autor: Warr, Cook y Wall Año: 1979
Factores extrínsecos	– Condiciones físicas del trabajo – Salario recibido – Relaciones laborales – La jornada de trabajo – Seguridad del trabajo	1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15	MI=0 IS=1 PI=2 PS=3 S=4 MS=5	Muy bajo Bajo Moderado Alto Muy alto	Ordinal Puntajes Nominal	

Operacionalización de satisfacción laboral

Nota. MI (muy insatisfecho), IS (insatisfecho), PI (poco insatisfecho), PS (poco satisfecho), S (satisfecho), MS (muy satisfecho)

3.3.1.3. Variables intervinientes. Sexo: masculino – femenino; Grupos etarios: 20 – 29; 30 – 39; 40 – 49; 50 – 59 años; Nivel de estudios: secundaria; estudios técnicos; estudios universitarios; Sede: Lima - Piura

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población es el conjunto de todos los elementos que son parte del espacio donde se desarrolla el trabajo de investigación (Hernández et al., 2014). La población estará conformada por 130 trabajadores de la empresa que están distribuidos en las sedes de Lima y la sede de Piura.

Por lo tanto, no se aplicará los criterios de inclusión – exclusión a la población dado que la cantidad de trabajadores es la necesaria para la investigación.

3.4.2. Muestra

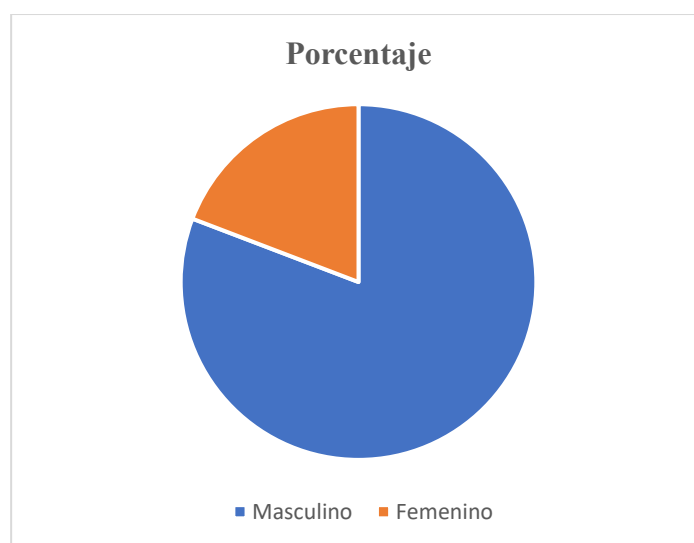
Se empleó un muestreo censal que consiste en evaluar a toda la población investigada (130).

3.4.3. Características de la muestra

A. Según el sexo. En la tabla 4 y la figura 1 se describen y representan la distribución de la muestra según el sexo, reportándose que el 80.8% pertenecen al sexo masculino y el 19.2% pertenecen al sexo femenino.

Tabla 4*Distribución según sexo*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	105	80.80%
Femenino	25	19.20%
Total	130	100%

Figura 1*Representación de la distribución según sexo*

B. Según sede laboral. En la tabla 5 y la figura 2 se describen y representan la distribución de la muestra según la sede laboral, reportándose que el 30.8% pertenecen a la sede ubicada en Lima Metropolitana donde están ubicadas las oficinas administrativas que se encargan de la importación – exportación de los productos que cosechan, y el 69.2% pertenecen a la sede de la región Piura, donde están los cultivos y están conformados por personal operativo y técnicos agropecuarios.

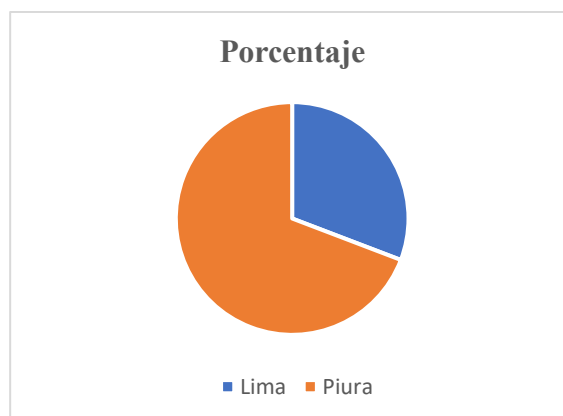
Tabla 5*Distribución según sedes*

Sedes	Frecuencia	Porcentaje
Lima	40	30.80%

Piura	90	69.20%
Total	130	100%

Figura 2

Representación de la distribución según sede



C. Según grupos etarios. En la tabla 6 y la figura 3 se describen y representan la distribución de la muestra según grupos etarios, reportándose que el 49.3% pertenecen al grupo de 20 -29 años; el 29.2% pertenecen al grupo de 30 -39 años; el 12.3% pertenecen al grupo de 40 -49 años; el 9.2% pertenecen al grupo de 50 - 59 años.

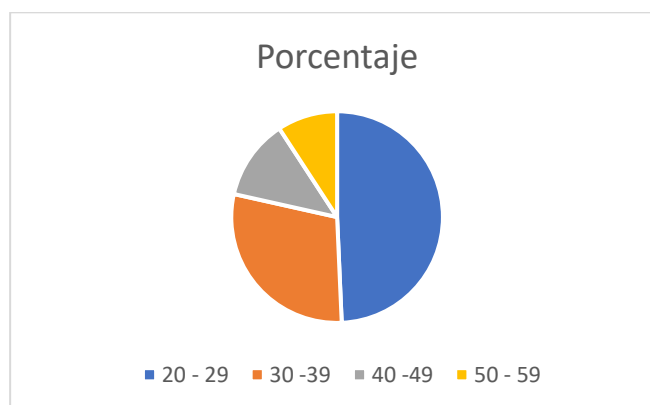
Tabla 6

Distribución según grupos etarios

Grupos etarios	Frecuencia	Porcentaje
20 - 29	64	49.30%
30 -39	38	29.20%
40 -49	16	12.30%
50 - 59	12	9.20%
Total	130	100%

Figura 3

Representación de la distribución según grupos etarios



D. Según nivel de estudios. En la tabla 7 y la figura 4 se describen y representan la distribución de la muestra según nivel de estudios, reportándose que el 68.5% tienen estudios secundarios; el 19.2% tienen estudios técnicos; el 12.3% tienen estudios universitarios.

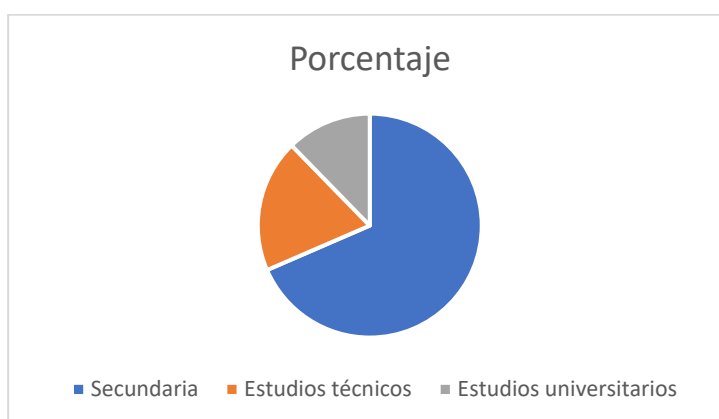
Tabla 7

Distribución según nivel de estudios.

Nivel de estudios	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	89	68.50%
Estudios técnicos	25	19.20%
Estudios universitarios	16	12.30%
Total	130	100%

Figura 4

Representación de la distribución según nivel de estudios



E. Según sexo y sede. En la tabla 8 y la figura 5 se describen y representan la distribución de la muestra según sexo y sede laboral, reportándose que, en la sede de Lima, el 16.2% son varones; el 14.6% son mujeres. En la sede Piura, el 64.6% son varones; el 4.6% son mujeres

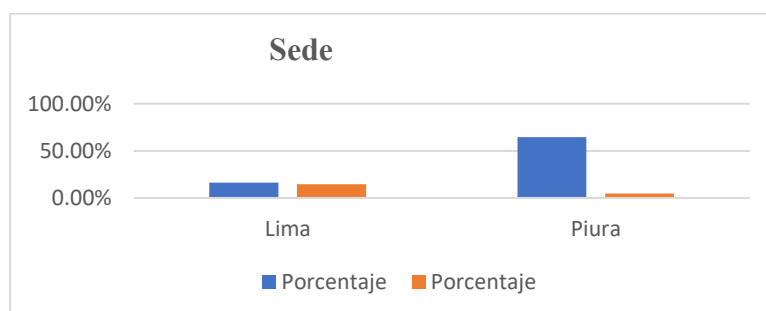
Tabla 8

Distribución según sexo y por sedes

	Masculino		Femenino		Total	
Sedes/sexo	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Lima	21	16.20%	19	14.60%	40	30.80%
Piura	84	64.60%	6	4.60%	90	69.20%
Total	105	80.80%	25	19.20%	130	100%

Figura 5

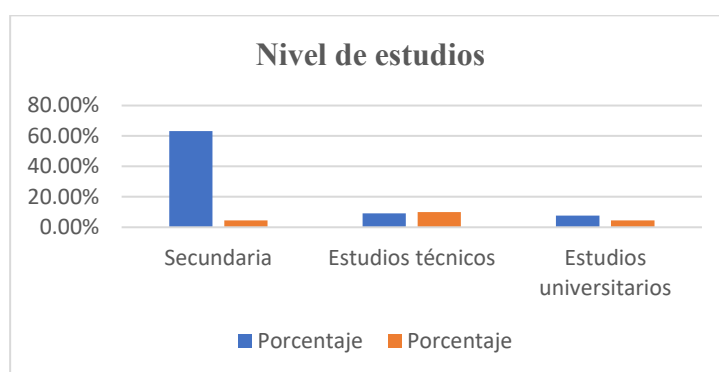
Representación de la distribución según sexo y por sede



F. Según sexo y nivel de estudios. En la tabla 9 y la figura 6 se describen y representan la distribución de la muestra según sexo y nivel de estudios, reportándose que, con estudios de secundaria, el 63.3% son varones; el 4.6% son mujeres. con estudios técnicos, el 9.2% son varones; el 10% son mujeres. Con estudios universitarios, el 7.7% son varones; el 12.3% son mujeres.

Tabla 9*Distribución según sexo y por nivel de estudios*

	Masculino		Femenino		Total	
Nivel de estudios/sexo	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	83	63.30%	6	4.60%	89	68.50%
Estudios técnicos	12	9.20%	13	10.00%	25	19.20%
Estudios universitarios	10	7.70%	6	4.60%	16	12.30%
Total	105	80.80%	25	19.20%	130	100%

Figura 6*Representación de la distribución según sexo y por nivel de estudios*

3.5. Instrumentos

Para el desarrollo de la investigación, se utilizó la técnica de encuesta para la recolección de los datos, pues es definida como el empleo de algún protocolo o encuesta la cual será marcada por los mismos evaluados quienes reportaran las variables de interés, siendo en este caso su percepción sobre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral (Sánchez y Reyes, 2015).

3.5.1. Medición de la variable compromiso organizacional

Denominación: Cuestionario de compromiso organizacional. Autor: Meyer y Allen
Año 1993. Finalidad: Estimar el nivel de compromiso organizacional en sus tres grandes

dimensiones. Ámbito de aplicación: Trabajadores. Administración: Individual y colectiva
Duración: 15 minutos. N° ítems: 18 ítems.

La estructura propuesta por el autor Meyer y Allen consta de las siguientes tres dimensiones: dimensión afectiva, compuesto por ocho ítems (1, 2, 3*, 4*, 5*, 6, 7, 8), dimensión de continuidad con cinco ítems (9, 10, 11, 12, 13*) y la dimensión normativa compuesto por cinco ítems (14, 15, 16, 17, 18).

Para la medición del compromiso organizacional se empleó el Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen, para estimar el grado de compromiso del trabajador en función a sus tres áreas principales, siendo estas la afectiva, normativa y de continuidad. El cuestionario se encuentra compuesto por tres dimensiones: la dimensión afectiva compuesta por ocho ítems, la dimensión normativa compuesta por cinco ítems y la dimensión de continuidad compuesta por cinco ítems. Para la medición del compromiso organizacional se optó por emplear el Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. La versión considerada del instrumento evidencio puntuaciones que oscilaron entre 0 (Totalmente en desacuerdo) a 5 (Totalmente de acuerdo). Siendo la puntuación mínima de 0 y la máxima de 90 puntos en sus 18 ítems.

Niveles diagnósticos de compromiso organizacional

Escala general

0 – 18	Muy bajo desarrollo
19- 36	Bajo desarrollo
37 – 54	Moderado desarrollo
55 – 72	Alto desarrollo
73 – 90	Muy alto desarrollo

Dimensiones de compromiso

Dimensión afectiva

0 – 8	Muy bajo desarrollo
9- 16	Bajo desarrollo
17 – 24	Moderado desarrollo
25 – 32	Alto desarrollo
33 – 40	Muy alto desarrollo

Dimensión normativa / continua

0 – 5	Muy bajo desarrollo
6 - 10	Bajo desarrollo
11 – 15	Moderado desarrollo
16 – 20	Alto desarrollo
21 – 25	Muy alto desarrollo

Propiedades psicométricas Originalmente Meyer, Allen y Smith (1993) indicaron que se contó con validez de constructo y validez de criterio; así mismo, confiabilidad por consistencia interna ($\alpha = .899$), mitades y test-retest ($r = .785$; $p < 0.001$)

En cuanto a las propiedades psicométricas en el ámbito peruano, estas fueron revisadas por Quispe (2015) en 323 trabajadores de una empresa privada de Villa El Salvador, encontrando validez de constructo; validez de contenido ($v = 0.90$; $p < 0.001$) y confiabilidad por consistencia interna ($\alpha = .737$). No obstante, en la presente investigación se revisó la validez de constructo y confiabilidad por consistencia interna del instrumento.

Vega (2018) realizó una revisión de la validez y confiabilidad del Cuestionario de compromiso organizacional en 199 trabajadores de una empresa en Lima metropolitana, obtenido para la validez de contenido valores v de Aiken de 1.00 ($p < 0.05$) para los 18 ítems del cuestionario; así mismo, revisó la confiabilidad por método de consistencia interna, identificando que existían puntuaciones confiables: $\alpha = .739$

3.5.1.1. Ajuste psicométrico. Está relacionado a la confiabilidad y validez de constructo. En la muestra investigada.

A. Confiabilidad de la escala. En la tabla 10 se describen las estimaciones de confiabilidad realizadas a través del estadístico inferencial Alpha de Cronbach, donde se establece que sus estimaciones Alpha encontradas sobrepasan el valor Alpha de .70 que se considera el valor mínimo exigido estadísticamente para los instrumentos de obtención de datos. Por lo tanto, el inventario es confiable en la obtención de los datos porque su valor Alpha es de .754

Tabla 10

Análisis de fiabilidad de la escala de compromiso organizacional

Estadísticos de fiabilidad				
Alfa de Cronbach			N de elementos	
,754			18	
Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1	36,47	152,030	,401	,739
2	36,12	155,992	,234	,752
3	36,80	153,130	,272	,749
4	38,14	155,429	,300	,747
5	36,69	143,673	,396	,737
6	36,94	142,805	,535	,725
7	47,58	152,627	,277	,749
8	46,82	144,136	,350	,743
9	47,42	141,333	,506	,726
10	46,31	149,435	,299	,747

11	36,84	149,489	,249	,754
12	46,53	132,957	,581	,714
13	36,05	144,108	,360	,741
14	36,96	145,065	,398	,737
15	39.25	144.32	.432	.725
16	40.12	138.46	.358	.769
17	41.47	131.65	.421	.748
18	43.09	138.38	.378	.766
Estadísticos de la escala				
Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos	
44.20	167,666	12,949	18	

Nota. 130 trabajadores de la empresa investigada evaluados entre septiembre - octubre del 2023 en las sedes de Piura y de Lima.

B. Validez de constructo. Para el análisis de los resultados se utilizó la validez de constructo por el método de análisis de ítems. Este método tiene por objetivo estimar el grado en que cada ítem contribuye a la validez del instrumento al cual pertenece. De este modo, se verifica que el instrumento mida lo que dice medir. Como se puede observar en la Tabla 11, los Coeficientes de Correlación de Spearman (ρ) que están en rango de moderada correlación (.40 – .60) y su nivel de significancia estadística muy alta ($p < 0.001$). Alta correlación (.601 – .80) y su nivel de significancia estadística muy alta ($p < 0.001$). Muy alta correlación (.801 – 1) y su nivel de significancia estadística muy alta ($p < 0.001$). Estos valores confirman que la escala de compromiso organizacional presenta validez de constructo, dado que existe una fuerte correspondencia entre cada ítem con el valor del constructo (compromiso organizacional).

Tabla 11

Análisis de ítems de la escala de compromiso organizacional

Afectiva			Normativa			Continua		
Nº	ρ	nse	Nº	ρ	nse	Nº	ρ	nse

1	.478**	.000	1	.468**	.002	1	.693**	.000
2	.487**	.000	2	.501**	.000	2	.745**	.000
3	.448**	.000	3	.549**	.000	3	.896**	.000
4	.546**	.000	4	.605**	.000	4	.759**	.000
5	.759**	.000	5	.694**	.000	5	.648**	.000
6	.657**	.000						
7	.485**	.000						
8	.645**	.000						

** La correlación es significativa al nivel $p < 0,001$ (bilateral).

Nota. 130 trabajadores de la empresa investigada evaluados entre septiembre - octubre del 2023 en las sedes de Piura y de Lima.

3.5.2. *Medición de la satisfacción laboral*

Denominación: Escala de satisfacción laboral Autor: Warr, Cook y Wall Año: 1979
Finalidad: Estimar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores tanto intrínseca como extrínseca. Ámbito de aplicación: Trabajadores a partir de los 19 años Administración: Individual y colectiva Duración: 10 a 15 minutos N° ítems: 15 ítems.

Para la medición de la satisfacción laboral se decidió emplear la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall creada en el año 1979, la cual tiene como objetivo estimar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores, tanto de forma intrínseca como extrínseca. Se trata de una escala breve de 15 ítems con un formato de respuesta tipo Likert, el cual cuenta con dos dimensiones correlacionadas de la dimensión: Factor intrínseco de la dimensión y factor extrínseco de la dimensión. El instrumento fue traducido al español por Pérez, Bilbao y Fidalgo, quienes conservaron la estructura factorial.

Calificación del instrumento En cuanto a la estructura del instrumento, no cuenta con ítems inversos, siendo la dimensión Factores intrínsecos conformada por siete reactivos (2, 4,

6, 8, 10, 12, 14) y la dimensión factores extrínsecos conformada por ocho reactivos (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15).

La versión considerada del instrumento tenía puntuaciones que oscilaron entre 0 (Muy insatisfecho) a 5 (Muy satisfecho). Siendo la puntuación mínima de 0 y la máxima de 75 puntos en sus 15 ítems.

Niveles diagnósticos de satisfacción laboral

Escala general

0 – 15	Muy bajo desarrollo
16- 30	Bajo desarrollo
31 – 45	Moderado desarrollo
46 – 60	Alto desarrollo
61 – 75	Muy alto desarrollo

Dimensiones de satisfacción laboral

Dimensión intrínseca

0 – 8	Muy bajo desarrollo
9- 16	Bajo desarrollo
17 – 24	Moderado desarrollo
25 – 32	Alto desarrollo
33 – 40	Muy alto desarrollo

Dimensión extrínseca

0 – 7	Muy bajo desarrollo
8 - 14	Bajo desarrollo
15 – 21	Moderado desarrollo
22 – 28	Alto desarrollo
29 – 35	Muy alto desarrollo

Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral Originalmente el instrumento arrojó una confiabilidad de .937, pasando por una segunda revisión donde obtendría una confiabilidad de $\alpha=0.97$, siendo en ambos casos alta (Warr et al., 1979). En cuanto a las propiedades psicométricas para el ámbito peruano, estas fueron revisadas recientemente por Mendoza (2018) en 130 colaboradores de una empresa en Chorrillos,

encontrando validez de contenido ($v = .090$) y evidencias en cuanto a la confiabilidad por consistencia interna con un coeficiente alfa de Cronbach de .877 a nivel general. En base a ello, se decidió revisar la validez de constructo y la confiabilidad por consistencia interna en la muestra para obtener mayores evidencias sobre los instrumentos.

Cabrera-Salas (2018) revisó la validez de contenido de la Escala de satisfacción laboral, obteniendo una puntuación v de Aiken que oscilaba entre 0.90 a 1.00, lo que indicaría que los ítems eran apropiados para medir la satisfacción laboral; así mismo, en trabajadores dentro de una institución educativa en Lima encontró una confiabilidad por el método de consistencia interna de .932, lo cual indicaría una alta confiabilidad.

3.5.2.1. Ajuste psicométrico de la escala de satisfacción laboral en la muestra investigada.

A. Confiabilidad de la escala. En la tabla 12 se describen las estimaciones de confiabilidad realizadas a través del estadístico inferencial Alpha de Cronbach, donde se establece que para la escala de satisfacción laboral (tabla 12), donde sus estimaciones Alpha encontradas sobrepasan el valor Alpha de .70 que se considera el valor mínimo exigido estadísticamente para los instrumentos de obtención de datos. Por lo tanto, la escala es confiable en la obtención de los datos porque su valor Alpha es de .932

Tabla 12

Análisis de fiabilidad de la escala de satisfacción laboral

Estadísticos de fiabilidad				
Alfa de Cronbach			N de elementos	
,932			15	
Estadísticos total-elemento				
Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento	

1	30,99	132,470	,833	,926
2	31,18	128,543	,722	,927
3	31,19	135,581	,552	,932
4	31,26	127,427	,768	,926
5	31,20	127,659	,744	,927
6	30,87	133,791	,616	,930
7	31,53	131,707	,703	,928
8	31,67	126,825	,693	,928
9	31,54	130,971	,670	,929
10	31,38	133,605	,639	,930
11	31,61	125,460	,678	,929
12	31,71	133,252	,666	,929
13	31,69	132,817	,664	,929
14	31,94	132,452	,634	,930
15	31,55	136,647	,546	,932
Estadísticos de la escala				
Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos	
32,6	149,989	12,247	15	

Nota. 130 trabajadores de la empresa investigada evaluados entre septiembre - octubre del 2023 en las sedes de Piura y de Lima.

B. Validez de constructo. Para el análisis de los resultados se utilizó la validez de constructo por el método de análisis de ítems. Este método tiene por objetivo estimar el grado en que cada ítem contribuye a la validez del instrumento al cual pertenece. De este modo, se verifica que el instrumento mida lo que dice medir. Como se puede observar en la Tabla 13, los Coeficientes de Correlación de Spearman (ρ) que están en rango de moderada correlación (.401 – .60), alta correlación (.601 – .80) y muy alta correlación (.801 – 1) y el nivel de significancia estadística muy alta ($p < .001$). Estos valores confirman que la escala de

satisfacción laboral presenta validez de constructo, dado que existe una fuerte correspondencia entre cada ítem con el valor del constructo (escala de satisfacción laboral).

Tabla 13

Análisis por ítems de la escala de satisfacción laboral

Satisfacción laboral								
Nº	rho	nse	Nº	rho	nse	Nº	rho	nse
1	.841**	.000	6	.762**	.002	11	.625**	.000
2	.591**	.000	7	.769**	.000	12	.577**	.000
3	.804**	.000	8	.705**	.000	13	.630**	.000
4	.807**	.000	9	.684**	.000	14	.518**	.000
5	.590**	.000	10	.676**	.000	15	.612**	.000

** La correlación es significativa al nivel $p < 0,001$ (bilateral).

Nota. 130 trabajadores de la empresa investigada evaluados entre septiembre - octubre del 2023 en las sedes de Piura y de Lima.

3.6. Procedimiento

Se solicitó la autorización a las gerencias de las sedes de Lima y Piura. Se coordinó día y hora para la aplicación de los instrumentos. Antes de ser evaluados se les brindó información de los objetivos de la investigación. Luego se procedió a solicitar su consentimiento verbal para participar en la investigación. A los que aceptaran ser parte de la evaluación se les proporcionó las escalas de evaluación. Luego se procedió a leer las instrucciones y la forma de cómo deberían responder.

Se recogió las encuestas y se constató el llenado correcto, caso contrario, se solicitó al trabajador que completen la información faltante. Se corrigió las encuestas y se vació en una base de datos en Excel. Se codificó en SPSS las variables investigadas.

Se realizó el análisis exploratorio de la variable para determinar la bondad de ajuste de la variable (s) con la prueba no paramétrica K – S. Se procesaron los datos primero en forma

descriptiva. Se realizó la confiabilidad (Alpha de Cronbach). Se realizó la descripción de los niveles de compromiso organizacional y de satisfacción laboral. Se realizó el Análisis inferencial para la contratación de las hipótesis estadísticas. Se elaboró la discusión de los resultados. Se estableció las conclusiones y recomendaciones. Se elaboró el informe final.

3.7. Análisis de los datos

Para el análisis de los datos se empleó las técnicas estadísticas a través del paquete estadístico SPSS versión 25.0 versión en español. Se utilizará estas técnicas estadísticas en dos etapas:

1ra. Estadística descriptiva: Con la cual se obtendrá los datos de frecuencia y porcentajes.

2da. Estadística inferencial: El Alpha de Cronbach para establecer la confiabilidad de las escalas. La prueba paramétrica de la correlación de Pearson o Spearman se utilizó para establecer la validez de constructo a través del análisis de ítems. La finalidad de la correlación es comprobar si los resultados de una variable están relacionados con los resultados de la otra variable (Greene y D'Oliveira 2006), teniendo en cuenta los siguientes criterios de aceptación o rechazo de la H_0 de acuerdo con Ávila (1998).

$r = 0.00$	no hay correlación estadística	se acepta la H_0 .
$0.01 < r < 0.20$	Existe correlación no significativa	se acepta la H_0.
$0.201 < r < 0.40$	Existe correlación baja	se rechaza la H_0 .

0.401 < r < 0.60 **Existe correlación moderada** **se rechaza la Ho.**

0.601 < r < 0.80 **Existe correlación alta** **se rechaza la Ho.**

0.801 < r < 1.00 **Existe correlación muy alta** **se rechaza la Ho.**

3.7.1. Análisis exploratorio de las variables

En la Tabla 14, se presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogórov-Smirnov (K-S), donde las variables investigadas, **no presentan** una distribución normal dado que el coeficiente obtenido (K-S) es muy significativo ($p < 0.05$). En consecuencia, se tomó la decisión de **emplear pruebas no paramétricas** en los análisis de datos.

Tabla 14

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra		Compromiso organizacional	Satisfacción laboral
N		130	130
Parámetros normales	Media	44.20	32.6
	Desviación típica	13,949	12,247
Diferencias más extremas	Absoluta	,225	,199
	Positiva	,111	,168
	Negativa	-,212	-,091
Z de Kolmogórov-Smirnov		2,773	2,298
Sig. asintótica. (bilateral)		0,000	0,000

IV. RESULTADOS

4.1. Niveles porcentuales de las variables

4.1.1. Niveles de compromiso organizacional

4.1.1.1. Niveles de la escala general

En la tabla 15 y figura 7, se describen y representan la Distribución por niveles de compromiso organizacional, reportándose que el 35.30% presentan un nivel muy bajo; el 29.20% presentan un nivel bajo; el 16.20% presentan un nivel moderado; el 10.80% presentan un nivel alto; el 8.50% presentan un nivel muy alto. Resumiendo, el 64.50% presentan un nivel inferior de desarrollo de compromiso organizacional.

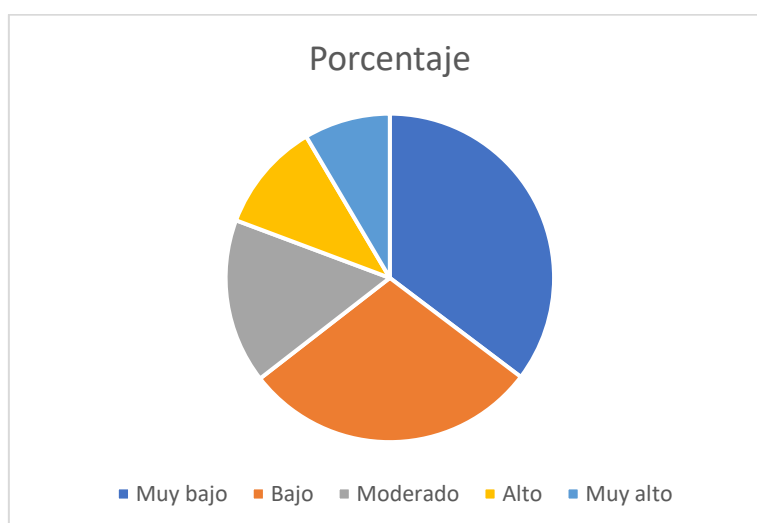
Tabla 15

Distribución por niveles de compromiso organizacional

Niveles escala total	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	46	35.30%
Bajo	38	29.20%
Moderado	21	16.20%
Alto	14	10.80%
Muy alto	11	8.50%
Total	130	100%

Figura 7

Representación por niveles de compromiso organizacional



4.1.1.2. Niveles de las dimensiones de compromiso organizacional

A. Niveles de la dimensión afectiva. En la tabla 16 y figura 8, se describen y representan la Distribución por niveles en la dimensión afectiva de compromiso organizacional, reportándose que el 61.60% presentan un nivel muy bajo; el 7.70% presentan un nivel bajo; el 11.50% presentan un nivel moderado; el 14.60% presentan un nivel alto; el 4.60% presentan un nivel muy alto. Resumiendo, el 69.30% presentan un nivel inferior de desarrollo en la dimensión afectiva del compromiso organizacional.

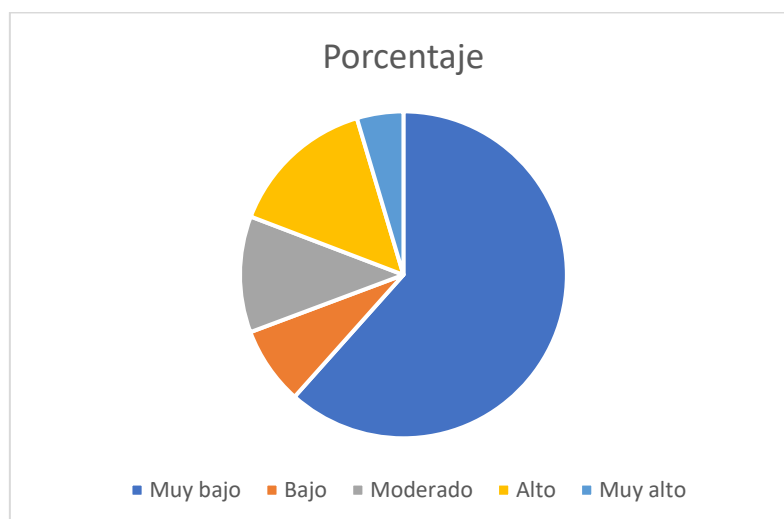
Tabla 16

Distribución por niveles de la dimensión afectiva

Niveles dimensión afectiva	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	80	61.60%
Bajo	10	7.70%
Moderado	15	11.50%
Alto	19	14.60%
Muy alto	6	4.60%
Total	130	100%

Figura 8

Representación por niveles de la dimensión afectiva



B. Niveles de la dimensión normativa. En la tabla 17 y figura 9, se describen y representan la Distribución por niveles en la dimensión normativa de compromiso

organizacional, reportándose que el 16.90% presentan un nivel muy bajo; el 18.50% presentan un nivel bajo; el 34.60% presentan un nivel moderado; el 13.80% presentan un nivel alto; el 16.20% presentan un nivel muy alto. Resumiendo, el 35.40% presentan un nivel inferior de desarrollo en la dimensión normativa del compromiso organizacional.

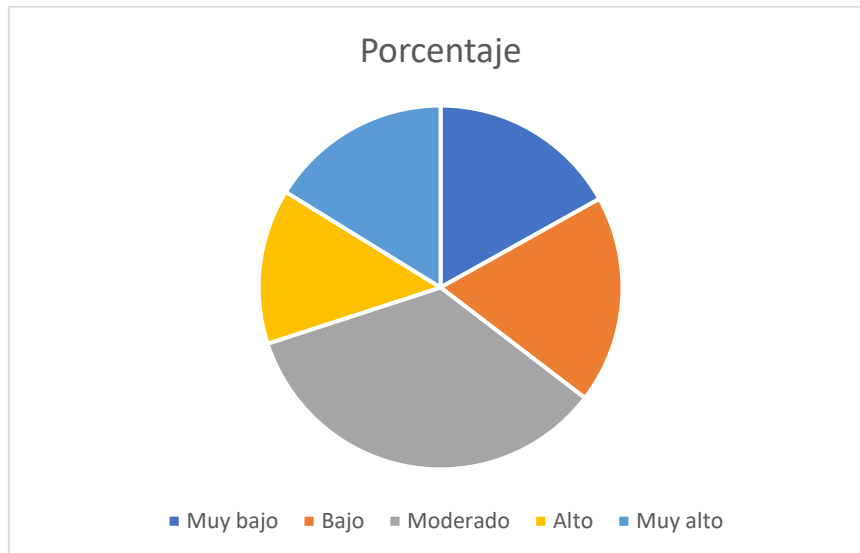
Tabla 17

Distribución por niveles de la dimensión normativa

Niveles dimensión normativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	22	16.90%
Bajo	24	18.50%
Moderado	45	34.60%
Alto	18	13.80%
Muy alto	21	16.20%
Total	130	100%

Figura 9

Representación por niveles de la dimensión normativa



C. Niveles de la dimensión continua. En la tabla 18 y la figura 10, se describen y representan la Distribución por niveles en la dimensión continua de compromiso organizacional, reportándose que el 14.70% presentan un nivel muy bajo; el 25.40% presentan un nivel bajo; el 24.60% presentan un nivel moderado; el 21.50% presentan un nivel alto; el

13.80% presentan un nivel muy alto. Resumiendo, el 40.10% presentan un nivel inferior de desarrollo en la dimensión continua del compromiso organizacional.

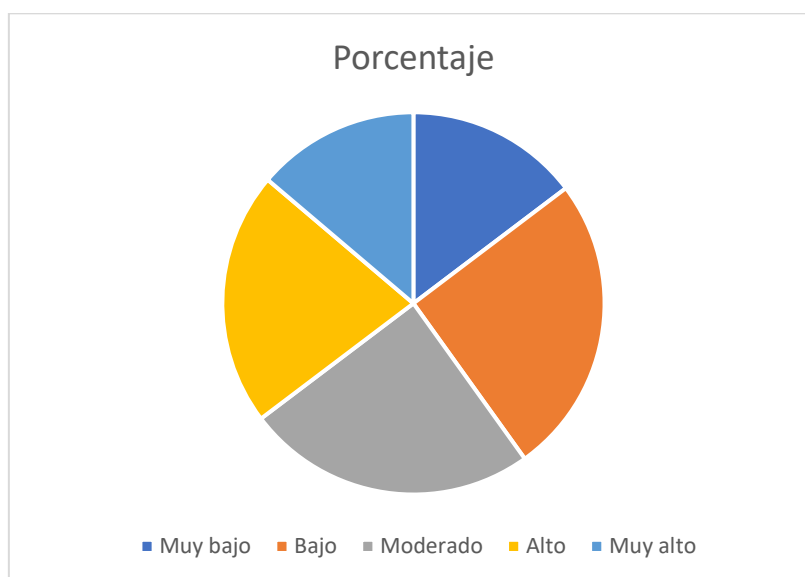
Tabla 18

Distribución por niveles de la dimensión continua

Niveles dimensión continua	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	19	14.70%
Bajo	33	25.40%
Moderado	32	24.60%
Alto	28	21.50%
Muy alto	18	13.80%
Total	130	100%

Figura 10

Representación por niveles de la dimensión continua



4.1.2. Niveles de la escala de satisfacción laboral

4.1.2.1. Niveles de la escala general. En la tabla 19 y la figura 11. se describen y representan la Distribución por niveles en satisfacción laboral, reportándose que el 29.10% presentan un nivel muy bajo; el 18.50% presentan un nivel bajo; el 27.80% presentan un

nivel moderado; el 14.60% presentan un nivel alto; el 10% presentan un nivel muy alto.

Resumiendo, el 47.60% presentan un nivel inferior de desarrollo en satisfacción laboral.

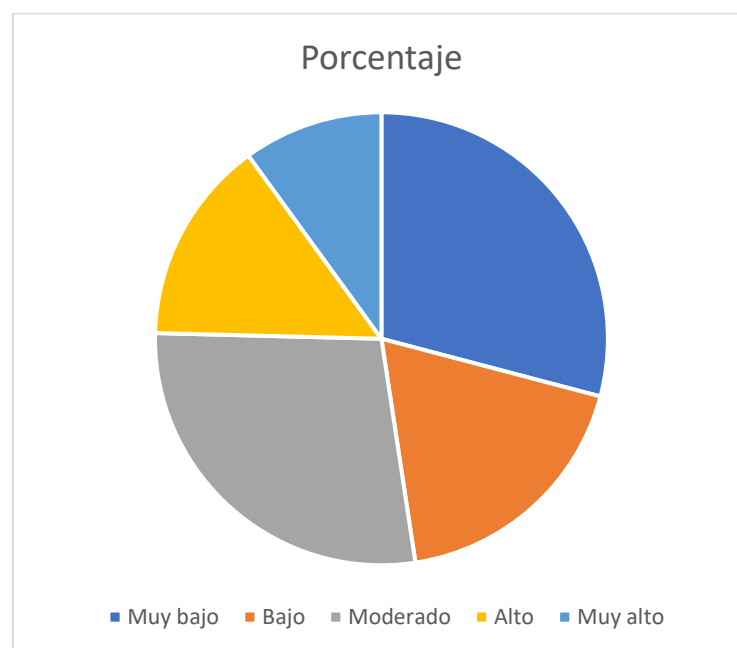
Tabla 19

Distribución por niveles de satisfacción laboral

Niveles escala total	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	38	29.10%
Bajo	24	18.50%
Moderado	36	27.80%
Alto	19	14.60%
Muy alto	13	10.00%
Total	130	100%

Figura 11

Representación por niveles de satisfacción laboral



4.1.2.2. Niveles de las dimensiones de satisfacción laboral

A. Niveles de la dimensión intrínseca. En la tabla 20 y la figura 12. se describen y representan la Distribución por niveles de la dimensión intrínseca de la escala de satisfacción laboral, reportándose que el 20.0% presentan un nivel muy bajo; el 21.50% presentan un nivel bajo; el 31.50% presentan un nivel moderado; el 16.90% presentan un nivel alto; el 10%

presentan un nivel muy alto. Resumiendo, el 41.50% presentan un nivel inferior de desarrollo en la dimensión intrínseca en satisfacción laboral.

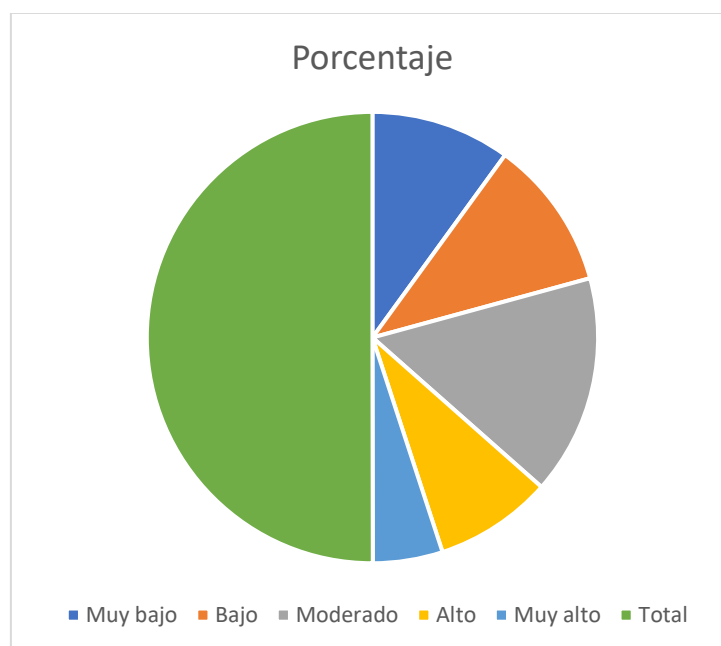
Tabla 20

Distribución por niveles de la dimensión intrínseca

Niveles dimensión intrínseca	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	26	20.00%
Bajo	28	21.50%
Moderado	41	31.50%
Alto	22	16.90%
Muy alto	13	10.00%
Total	130	100%

Figura 12

Representación por niveles de la dimensión intrínseca



B. Niveles de la dimensión extrínseca. En la tabla 21 y la figura 13. se describen y representan la Distribución por niveles de la dimensión extrínseca de la escala de satisfacción laboral, reportándose que el 23.80% presentan un nivel muy bajo; el 19.20% presentan un nivel

bajo; el 36.90% presentan un nivel moderado; el 12.30% presentan un nivel alto; el 7.70% presentan un nivel muy alto. Resumiendo, el 43% presentan un nivel inferior de desarrollo en la dimensión extrínseca en satisfacción laboral.

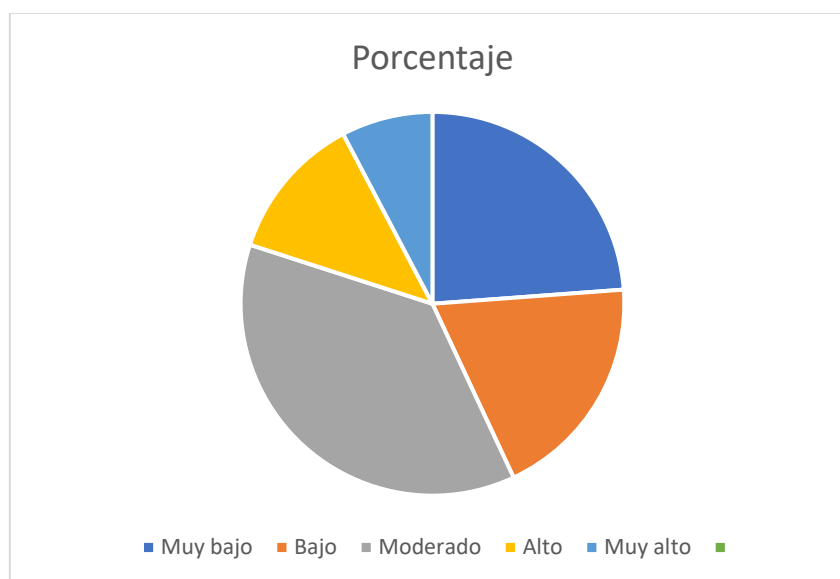
Tabla 21

Distribución por niveles de la dimensión extrínseca

Niveles dimensión extrínseca	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	31	23.80%
Bajo	25	19.20%
Moderado	48	36.90%
Alto	16	12.30%
Muy alto	10	7.70%
Total	130	100%

Figura 13

Representación por niveles de la dimensión extrínseca



4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Relación entre las variables

En la tabla 22 se establecen la relación de compromiso organizacional con satisfacción laboral con el estadístico inferencial correlacional bivariado de Spearman (ρ) se reportó que

existe correlación moderada positiva ($\rho=.469$) y muy significativa ($p<0.001$). Por lo tanto, se rechaza la H_0 (no existe relación entre las variables), aceptándose la H_1 (existen relaciones significativas entre las variables).

Tabla 22

Establecimiento de la relación entre las variables

Relación Spearman (RHO)		Satisfacción laboral
Compromiso organizacional	RHO	0.469
	Significancia	0.000
	N	130

Decisión estadística; Se rechaza la H_0

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Respecto a los niveles porcentuales de las variables, en los niveles de compromiso organizacional, según Robbins (2004) quien explicó que el compromiso laboral como una actitud hacia el trabajo, lo define como un estado en el que un trabajador se identifica con una organización y sus metas y quiere seguir formando parte de ella. Así, una participación elevada en el trabajo consiste en identificarse con la compañía para la que se trabaja. Así mismo, el compromiso organizativo como el nivel de identificación de un trabajador con una entidad laboral específica en función de sus metas y aspiraciones, con el objetivo de seguir perteneciendo o no a la organización (Robbins y Coulter, 2010).

En la presente investigación se encontró que el 35.30% presentan un nivel muy bajo; el 29.20% presentan un nivel bajo; el 16.20% presentan un nivel moderado; el 10.80% presentan un nivel alto; el 8.50% presentan un nivel muy alto. Resumiendo, el 64.50% presentan un nivel inferior de desarrollo de compromiso organizacional, lo que indicaría que el personal tiene problemas en su compromiso organizacional, si tomamos en cuenta lo que plantea Chiang et al. (2021), los factores organizacionales internos pueden afectar en cierta medida al colaborador, formando una cadena de consecuencias, por ejemplo, un colaborador que presente estrés, debido a una gran cantidad de labores, no estará satisfecho con su trabajo, ya que presentará un malestar físico y mental, pudiendo también afectar el compromiso que éste tiene hacia la organización, llegando incluso a que el colaborador se ausente de sus labores (p. 105).

En los niveles de las dimensiones de compromiso organizacional, en los niveles de la dimensión afectiva, el 61.60% presentan un nivel muy bajo; el 7.70% presentan un nivel bajo; el 11.50% presentan un nivel moderado; el 14.60% presentan un nivel alto; el 4.60% presentan un nivel muy alto. Resumiendo, el 69.30% presentan un nivel inferior de desarrollo en la dimensión afectiva del compromiso organizacional. Para Meyer y Allen (1991), el compromiso afectivo es la adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirida como consecuencia

de la satisfacción por parte de la organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente. Arciniega (2006) que el compromiso afectivo transmite el apego emocional, la identificación e implicación con la organización, consiste el sentirse identificado psicológicamente del colaborador con los valores y filosofía de la empresa.

En los niveles de la dimensión normativa, el 16.90% presentan un nivel muy bajo; el 18.50% presentan un nivel bajo; el 34.60% presentan un nivel moderado; el 13.80% presentan un nivel alto; el 16.20% presentan un nivel muy alto. Resumiendo, el 35.40% presentan un nivel inferior de desarrollo en la dimensión normativa del compromiso organizacional. Asimismo, Meyer y Allen (1991), lo explican cómo deber moral o gratitud que siente el trabajador que debe responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos. Para Arciniega (2006), el compromiso normativo, al igual que el compromiso afectivo es de naturaleza emocional, y consiste en la forma de experimentar por parte del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación a permanecer en la empresa.

En los niveles de la dimensión continua, el 14.70% presentan un nivel muy bajo; el 25.40% presentan un nivel bajo; el 24.60% presentan un nivel moderado; el 21.50% presentan un nivel alto; el 13.80% presentan un nivel muy alto. Resumiendo, el 40.10% presentan un nivel inferior de desarrollo en la dimensión continua del compromiso organizacional. Meyer y Allen (1991), plantean el compromiso de continuación como consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona ha logrado por su permanencia en la empresa y que perdería si abandona el trabajo. En este sentido, en sociedades con altos índices de desempleo existe un bajo grado de compromiso de continuación. Arciniega (2006) definió que el apego material que el colaborador tiene con la empresa es percibido como pequeñas inversiones en la compañía, las cuales espera que le beneficien, pudiendo ser inversiones monetarias como planes de pensiones, de compra de acciones o bien la parte que se paga por antigüedad en una

liquidación, hasta inversiones intangibles como el estatus que tiene en la empresa y que perdería si se fuera.

En los niveles de la escala de satisfacción laboral, Anaya y Suarez (2006) enfatizaron en el aspecto emocional de la satisfacción laboral, pues manifestó que los trabajadores que desarrollan una mayor satisfacción encuentran un cariño especial con la empresa, se sienten parte de ella incrementando el vínculo que reduce la posibilidad de renunciar. Así mismo, Newstrom (2011) define la satisfacción laboral en un conjunto de sentimientos y creencias que determinan la forma en que el grupo de trabajadores percibe subjetivamente su ambiente laboral, lo cual influye en el cumplimiento de sus funciones y su desempeño. También, Urquiza (2012) menciona en su estudio que los trabajadores que no están satisfechos con su trabajo, ocasionado por un inadecuado ambiente laboral, genera daños a la salud, llegando a consecuencias nocivas físicas y mentales.

En la presente investigación se reportó el 29.10% presentan un nivel muy bajo; el 18.50% presentan un nivel bajo; el 27.80% presentan un nivel moderado; el 14.60% presentan un nivel alto; el 10% presentan un nivel muy alto. Resumiendo, el 47.60% presentan un nivel inferior de desarrollo en satisfacción laboral, lo que indica que existen problemas de insatisfacción laboral, tal como lo formula Peiró et al. (1989) que la satisfacción laboral permite a los trabajadores sentir mucho más placer y gratificación cuando se encuentran laborando en una determinada empresa; así mismo, esta satisfacción hace que valoren en mayor medida su puesto laboral, priorizando las funciones que ellos desempeñan y sintiendo que el esfuerzo realizado contribuye al alcance de los objetivos generales para la empresa.

Niveles de las dimensiones de satisfacción laboral, en los niveles de la dimensión intrínseca, el 20.0% presentan un nivel muy bajo; el 21.50% presentan un nivel bajo; el 31.50% presentan un nivel moderado; el 16.90% presentan un nivel alto; el 10% presentan un nivel muy alto. Resumiendo, el 41.50% presentan un nivel inferior de desarrollo en la dimensión

intrínseca en satisfacción laboral, esto significa este alto porcentaje de trabajadores su comportamiento no está impulsado por las recompensas internas, es decir, la motivación que nace de la propia persona. La motivación intrínseca es aquella que nace del interior de cada uno y es independiente a cualquier tipo de estímulo externo o las recompensas. La motivación intrínseca, que está orientada al crecimiento y a la exploración y aprendizaje. En la motivación intrínseca, la persona se siente realizada durante todo el proceso,

En los niveles de la dimensión extrínseca, el 23.80% presentan un nivel muy bajo; el 19.20% presentan un nivel bajo; el 36.90% presentan un nivel moderado; el 12.30% presentan un nivel alto; el 7.70% presentan un nivel muy alto. Resumiendo, el 43% presentan un nivel inferior de desarrollo en la dimensión extrínseca en satisfacción laboral, sin embargo, el 57% tienen niveles moderado a muy alto desarrollo, lo que indicaría en este grupo que la motivación extrínseca es la que impulsa a una persona a realizar una actividad o participar en una tarea a cambio de una recompensa o para evitar un castigo. En este caso, la motivación viene de un factor externo, como el deseo de obtener un reconocimiento, un incentivo económico o un ascenso.

En la contrastación de hipótesis, se establecen la relación de compromiso organizacional con satisfacción laboral con el estadístico inferencial correlacional bivariado de Spearman (ρ), se reportó que existe correlación moderada positiva ($\rho=.469$) y muy significativa ($p<0.001$). Por lo tanto, se rechaza la H_0 (no existe relación entre las variables), aceptándose la H_1 (existen relaciones significativas entre las variables). La mayor parte de reportes nacionales (Leiva, 2023; Puellas, 2023; Cjuiro y Abarca, 2022; Vargas-Huamani et al., 2022; Andrade, 2021; Estrada y Gallegos, 2021; Orellana, 2021; Bazán, 2020; Conteras, 2020; Flores y Sullca, 2020; Arismendiz, 2019; Loza, 2019; Llanca y Gamarra, 2019; Quintos, 2018 y Richard-Alarcón, 2015) como internacionales (Mamani-Guzmán et al., 2023; Chiang et al., 2021; Pedraza, 2020; Vizcaíno, 2020; Mora y Mariscal, 2019; Bohrt y Díaz, 2018;

Culibrk et al., 2018; Salazar-Cueva, 2018; López, 2017; Nieto, 2017; Gallardo y Sandoval, 2016; Pérez y Mujica, 2016; Zurita et al., 2015; Aldana, 2013; Caamaño et al., 2011), coinciden en sus resultados que existe relación positiva entre moderada y alta, entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. Que los trabajadores que se encuentren en el grupo con alta satisfacción laboral tuvieron mayor puntuación en el compromiso organizacional en comparación al grupo con baja satisfacción laboral.

Planteaba Loza (2019) que los trabajadores que están altamente comprometidos con su empresa para la cual laboran, existe una relación de identificación y reconocimiento por parte de los trabajadores hacia la empresa al cual brindan sus servicios, refleja compromiso y una mayor eficiencia en sus labores y actividades asignadas así como el interés de cooperar y ayudar en el correcto funcionamiento de la organización así como su mejora cabe resaltar que ante la existencia de un compromiso la organización debe mantener y acrecentar este factor ya que esta puede variar ante la rotación de personal y cambios en el sistema laboral de nuestro país como agentes internos y externos. Para López (2017) sus hallazgos, condujeron a concluir que de la cantidad y calidad de satisfactores que encuentren los trabajadores, depende su grado de compromiso organizacional.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Al describir los niveles de compromiso organizacional el 35.30% presentan un nivel muy bajo; el 29.20% presentan un nivel bajo; el 16.20% presentan un nivel moderado; el 10.80% presentan un nivel alto; el 8.50% presentan un nivel muy alto. Resumiendo, el 64.50% presentan un nivel inferior de desarrollo de compromiso organizacional.
- 6.2. Al describir los niveles de satisfacción laboral el 29.10% presentan un nivel muy bajo; el 18.50% presentan un nivel bajo; el 27.80% presentan un nivel moderado; el 14.60% presentan un nivel alto; el 10% presentan un nivel muy alto. Resumiendo, el 47.60% presentan un nivel inferior de desarrollo en satisfacción laboral.
- 6.3. En la relación del compromiso organizacional y satisfacción laboral existe correlación moderada positiva ($\rho=.469$) y muy significativa ($p<0.001$). Por lo tanto, se rechaza la H_0 (no existe relación entre las variables), aceptándose la H_1 (existen relaciones significativas entre las variables).

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Mejorar las condiciones internas con la finalidad de optimizar la satisfacción laboral de sus trabajadores, lo que implicaría una mejora en el compromiso organizacional hacia la empresa.
- 7.2. Diseñar y aplicar programas de desarrollo integral que permitan optimizar los niveles de compromiso afectivo de los trabajadores hacia la empresa. Así mismo, optimizar la motivación intrínseca de los trabajadores.
- 7.3. Evaluar el clima organizacional para determinar los factores organizacionales que están afectando la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal.

VIII. REFERENCIAS

- Aamodt, M., Reyes, L. y Catillo, R. (2010). *Psicología industrial y organizacional*. Cengage Learning Editores.
- Abbas, Q. y Ahmad, S. (2019). Reliability and Validity Estimation of Urdu Version of Organizational Commitment Questionnaire Revised. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 34(2), 255-276. <https://bit.ly/3dBblmg>
- Aldana, J. (2013). *Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo*. [Tesis de grado]. Universidad Rafael Landívar.
- Aldape, A., Pedrozo, J., Castillo, V. y Moguel, M. (2011). Liderazgo y satisfacción en el trabajo. ¿Vale la Pena estudiarlos? *Revista de Economía, Finanzas y Negocios*, 1(2), 35-42.
- Alonso, M. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40.
- Álvarez, G. (2008). Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parciales menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo? *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 18(1), 73-88.
- Álvarez, G., Zancudo, M.T. y Rivas, A. (1992). El constructo clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11(1-2), 25-50.
- Anastasiou, S. (2020). The significant effect of leadership and conflict management on job satisfaction. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 9(6), 9-17. <https://doi.org/10.36941/ajis-2020-0107>

- Anaya, D. y Suarez, J. (2006). La satisfacción laboral de los profesores en función de la etapa educativa, del género y de la antigüedad profesional. *Revista de Investigación Educativa*, 24(2), 541-556.
- Anaya, D. y Suárez, J. M. (2007). Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. Un estudio de ámbito nacional. *Revista de Educación*, 344(1), 217-243. <https://bit.ly/3rWViW>
- Andrade, A. A. (2021). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la municipalidad provincial de Leoncio Prado – 2021*. [Tesis de pregrado]. Universidad de Huánuco.
- Arciniega, L. (2002). *Compromiso organizacional ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?* Ed. Limusa.
- Arciniega, L. (2006). *¿Cuál es la influencia de los valores hacia el trabajo en relación con otras variables en el desarrollo del compromiso organizacional?*. <http://mba.americaeconomia.com/biblioteca/papers/cual-es-lainfluencia-de-los-valores-hacia-el-trabajo-en-relacion-con-otras-vari>
- Arismendiz, J. I. (2019). *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en agroindustrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto 2019*. [Tesis de pregrado]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Atencio, S. y Ortega, H. (2009). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el cuerpo de bomberos*. [Tesis de grado]. Universidad Rafael Urdaneta.
- Ávila, R. (1998). *Estadística elemental*. Estudios y Ediciones S.A.
- Bayona, C., Goñi, S. y Madorrán, C. (2000). *Compromiso organizacional implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos*. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 18(1), 139-149.

- Bazán, D.C. (2020). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa financiera de la ciudad de Cajamarca*. [Tesis de pregrado]. Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 40–53.
- Blanch, J. M., Espuny, M. J., Gala, C. y Artiles, A. M. (2003). *Teoría de las relaciones laborales*. (1.^a ed.). <https://doi.org/10.5565/rev/athenead/v1n4.100>
- Boezeman, E. J. y Ellemers, N. (2008). P. ride and respect in volunteers' organizational commitment. *European Journal of Social Psychology*, 38, 159-189.
- Bóhrt, R., Romero, C y Díaz, F. (2014). El compromiso organizacional entre obreros: un estudio en cuatro organizaciones bolivianas. *Ajayu*, 12(2), 227-245. <https://www.redalyc.org/pdf/4615/461545458007.pdf>.
- Bretones, F. D. y Jáimez, M. J. (2011). *El empowerment organizacional: el inicio de una gestión saludable en el trabajo*. *RTSS.CEF*, 334, 209-232.
- Brimeyer, T. M., Perrucci, R. y Macdermid, S. (2010). Age, tenure, resources for control, and organizational commitment. *Social Science Quarterly*, 91(2), 511-530.
- Butts, M. M., Vandenberg, R. J., Dejoy, D. M., Schaffer, B. S. y Wilson, M. G. (2009). Individual reactions to high involvement work processes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(2), 122-139.
- Caamaño, C.A., Victoriano, F.J., Ogando, A.A., Mota, M. y Mendoza, S. (2011). *Compromiso organizacional y su vinculación con la satisfacción laboral, la motivación, el desempeño y la intención de dejar el empleo: Situación de los empleados de una empresa de zona franca dedicada a la manufactura de productos médicos*. Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC). Guatemala.

- Caamaño, C. A. y Martínez, D. (2001). *Estudio sobre Burnout en una empresa de servicios educativos superiores en la República Dominicana, en el mes de septiembre del año 2001*. [Tesis de grado no publicada]. Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.
- Caamaño, C. A. y Vallejo, V. (2007). *Estudio sobre clima organizacional 2006*. (Disponible por la Oficina Nacional de Estadística, Santo Domingo, República Dominicana).
- Caamaño, C. A. y Vallejo, V. (2008). *Linking Positive and Negative Affectivity with the Organizational Climate*. Poster presentado en la 6ta Convención Anual de la American Psychological Association, en Boston, Massachusetts.
- Cabrera-Salas, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana*. [Tesis de pregrado]. Universidad ESAN.
- Cáceres Barrutia, L. E. (2021). *Gestión humanista de la administración pública para el fomento de la inteligencia emocional*. Business Innova Sciences, 2(1), 8-18.
<https://www.innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/28>
- Canales, F., de Alvarado, E. y Pineda, E. (1994). *Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo de personal de salud*. (2.^a ed.). Organización Panamericana de la Salud.
- Carvajal-Concepción, G. E., Almonte-Almonte, S. S. y Martínez-Hernández, Y. C. (2009). *Bienestar emocional y compromiso organizacional: estudio inferencial sobre la relación del estado de ánimo y la calidad de vida con la vida organizacional*. [Tesis de grado no publicada], Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.
- Chiang, M., Gómez, N. y Salazar, C. (2014). Satisfacción Laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. *Cuadernos de Administración*, 30(52): 65-74.

- Chiang, M., Gómez, N. y Wackerling, L. (2016). Compromiso organizacional del funcionario municipal rural de la Provincia de Nuble, Chile. *Ciencia y trabajo*, 18(56), 134-138. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000200010>
- Chiang, M., Martín, J. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Biblioteca Comillas.
- Chiang, M.M., Quijada, M., Rivera, M.J. y Hidalgo, J.P. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: un análisis de percepción en el sector sanitario. *Salud trab. (Maracay)* 29(2), 104-114. *Venezuela 2021, jul.-dic.*
- Chiang, M., Salazar, C. y Núñez, A. (2007). Clima y satisfacción laboral en Instituciones públicas: Adaptación y ampliación de un instrumento. *Revista de Investigación Universitaria*, 4(1), 51-58 <http://dialnet.unirioja.es/servlet/ficheroarticulo?codigo=2234840>.
- Chiang, M., Salazar, M., Gómez, N. y Martín, M. (2014). Estilo de liderazgo y creencias organizacionales en la satisfacción laboral de la administración pública de Chile. *Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales* (93), 1889- 1945 <http://hdl.handle.net/11531/16800>
- 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://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.01.014>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (9.ª ed.). McGraw-Hill.
- Cjuiro, A. y Abarca, J.L. (2022). *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario – Cusco*. [Tesis de pregrado]. Universidad nacional de san Antonio Abad del Cusco.

- Conteras, L. F. (2020). *Compromiso organizacional en colaboradores con alta y baja satisfacción laboral de una empresa privada en Surquillo, Lima*. [Tesis de pregrado]. Universidad Autónoma del Perú. Perú.
- Coronado, G., Valdivia, M. Aguilera, A. y Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*, 60(2), 1-15
<https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/html/>
- Culibrk, J., Delic, M., Mitrovic, S. y Culibrk, D. (2018). Job satisfaction, organizational commitment and job involvement: the mediating role of job involvement. *Front. Psychol*, 9, 132. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00132>
- Currivan, D. B. (1999). The causal order of job satisfaction and organizational commitment in models of employee turnover. *Human Resource Management Review*, 9(4), 495-524.
- Davis, K. y Newstrom, D. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGraw-Hill.
- Díez de Castro, E. P., García del Junco, J., Martín Jiménez, F. y Periañez Cristóbal, R. (2001). *Administración y Dirección*. McGraw-Hill.
- Dormann, C. y Zapf, D. (2001). Job satisfaction: a meta-analysis of stabilities. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 483-504.
- Edel, R. y García, A. (2012). *Clima y Compromiso Organizacional*. (3.^a ed.). <http://www.eumed.net/librosgratis/2007c/340/Importancia%20del%20compromiso%20organizacional%20en%20las%20IES%20de%20Mexico.htm>. [Fecha de consulta: 11 de noviembre de 2014].
- Eslava, E. (2016). *La gestión estratégica del clima laboral para competir en un mercado global*. http://www.degerencia.com/articulo/la_gestion_estrategica_del_clima_labora.
- Espinoza, R. (2009). El fayolismo y la organización contemporánea. *Visión gerencial*, (1), 53-62. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545880010>

- Estrada, E. G. y Gallegos, N. A. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana. *Educação y Formação*, 6(1), 6. <https://doi.org/10.25053/redufor.v6i1.3854>
- Felizzola, Y. M. y Anzola, O. L. (2017). Proposal of an organizational culture model for innovation. *Cuadernos de Administración*, 33(59), 20-31. <https://doi.org/10.25100/cdea.v33i59.4477>
- Fisher, C. D. (2010). Happiness at work. *International Journal of Management Reviews*, 12, 384-412. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2009.00270.x>
- Fritzsche, B. y Parrish, T. (2005). *Theories and Research on Job Satisfaction*. In: Brown, R. and Lent, R. (Eds.), *Career Development and Counseling: Putting Theory and Research to Work*, Wiley, 180-202.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. México*.
- Gallardo, N. y Sandoval, M. (2016). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada*. [Tesis de pregrado]. Universidad de Bío.
- Gallup (2015). *El trabajo y el lugar de trabajo*. <http://www.gallup.com/poll/1720/work-work-place.aspx>
- García, A. y Ovejero, A. (2011). *Feedback Laboral y Satisfacción*. <http://www3.uniovi.es/~Psi/REIPS/v1n0/art3.html>
- García, M. (2009). *Boletín de Economía Laboral*. Ministerio del Trabajo y promoción del Empleo. 4.
- Genesca, M. (2010). *Motivación y enriquecimiento del trabajo*. Ed. Hispano-Europea.
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones* (10ª ed.). McGraw Hill.

- Gómez, Recio, Avalos y González (2013). Satisfacción Laboral y Compromiso en las Organizaciones de Rio Verde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento...*, 4(1), 59-76.
- Gospel, H. (2003). *Quality of working life: A review on changes in work organization, conditions of employment and work-life arrangements, OIT Conditions of Work and Employment Serie No. 1.*
- Greene, J. y D'Oliveira, M. (2006). *Test estadísticos para psicología. (3.ª ed.).* Mc Graw Hill.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2001). *Comportamiento Organizacional.* Cengage Learning editores, S.A. de C.V.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación.* McGraw-Hill.
- Herrera, P. A., Sánchez, Y. y Sánchez, M. L. (2018). El efecto mediador de la satisfacción laboral en la relación entre la percepción de oportunidades de empleos alternativos y el compromiso organizacional. Un estudio de caso en una maquila tamaulipeca. *Revista de El Colegio de San Luis*, 8(16), 145-169.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-899X2018000200145&script=sci_arttext
- Huang, T. C. y Hsiao, W. J. (2007). *The causal relationship between job satisfaction and organizational commitment. Journal of Social Behavior and Personal.*
- Illanes, P. (1999). *El sistema empresa, una visión integral de la administración.* Industrias Gráficas 3F, SA. <https://bit.ly/2PYLtIQ>
- Judge, T., Weiss, H., Kammeyer-Mueller, J. y Hulin, C. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 356-374. <https://doi.org/10.1037/apl0000181>

- Julián-Duluc, A. A. y Sánchez-Brugal, F. (2010). *Propiedades psicométricas del Job Diagnostic Survey (JDS): Calidad de la medición de la motivación laboral en un grupo de empleados dominicanos*. [Tesis de Grado]. Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.
- Kerlinger, F. (2004). *Investigación del comportamiento: métodos de investigación en ciencias sociales*. McGraw Hill Interamericana.
- Khan, M. R., Ziauddin, J. F. y Ramay, M. I. (2010). The impacts of organizational commitment on employee job performance. *European Journal of Social Sciences*, 15(3), 292-298.
- Kinicki, A. y Kreitner, R. (2006). *Comportamiento Organizacional* (2ª ed.). McGraw-Hill Interamericana do Brasil.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing*. (12.ª ed.). Prentice Hall Hispanoamericano S.A.
- Kreitner, R. y Kinicki, A. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Leiva, J. A. (2023). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Li, N., Liang, J. y Crant, J. M. (2010). The role of proactive personality in job satisfaction and organizational citizenship behavior: a relational perspective. *Journal of Applied Psychology*, 95(2), 395-494. 10.1037/a0.
- Llanca, F. y Gamarra, J. (2019). *La satisfacción laboral y la relación con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Lambayeque - 2019*. [Tesis de pregrado]. Universidad de Lambayeque.
- Locke, E. (1976). "The nature and causes of job satisfaction", in Dunnette, M.D. (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally, <https://bit.ly/2QC14xT>

- Loitegui, J. (1990). *Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra*. [Tesis doctoral]. Universidad Complutense de Madrid.
- Lok, P. y Crawford, J. (2001). Antecedents of organizational commitment and the mediating role of job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*, 16(8), 594-613.
- López, L. E. (2017). *Estudio sobre la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores adscritos al área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo*. [Tesis de maestría]. Universidad de Carabobo.
- Loza, D. (2019). *Compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa 2019*. [Tesis de pregrado]. Universidad Tecnológica del Perú.
- Lupano, M. y Castro, A. (2018). Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas. *Interdisciplinaria*, 35(1), 171-188 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18058784010>
- Mamani-Guzmán, C., Palacios-Sarmiento, T. Y., Priori-Flores, M. B. y Téllez-Pérez, A. (2023). Compromiso organizacional, satisfacción laboral, y su repercusión en el desempeño del personal. *INNOVA Research Journal*, 8(1), 153-172. Arizona EEUU. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n1.2023.2219>
- Mañas, M. A., Salvador, C., Boada, J., Gonzáles, E. y Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 19(3), 395-400.
- Martin, C. y Bennett, N. (2013). *The role of justice judgments in explaining the relationship between job satisfaction and organizational commitment*. *Group y Organization Management*; 21, 84-104.

- Mathieu, J. y Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Boletín*, 108(2), 171-194.
- Meyer, J., Allen, N. y Smith, C. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
<https://bit.ly/3ga9jw2>
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Compromiso en el Trabajo*. Pearson.
- Monzón, G. (2004). *El Compromiso Laboral Afectivo, Continuo y Normativo de los Colaboradores de una Institución Educativa Guatemalteca*. [Tesis inédita], Universidad Rafael Landívar.
- Mora Romero, J. L. y Mariscal Rosado, Z. M. (2019). *Correlación entre la satisfacción y desempeño laborales*. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.
<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/articulo/download/1307/123/>
- Mottaz, C. (1988). Determinants of Organizational Commitment. *Human Relations*, 41(6), 467-482.
- Mowday, R.T. (1998). Reflections on the study and relevance of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 8(4), 387-401.
- Mowday, R. T., Porter, L. W. y Steers, R. M. (2013). *Employee. organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: A.
- Mowday, R. T., Steers, R. M. y Porter, L. W. (1979). *The measurement of organizational commitment*. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.

- Nieto, E. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico*. [Tesis de pregrado]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Orellana, R. M. (2021). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro Red de Salud Chilca-2021*. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *Protección de la salud de los trabajadores*.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protectingworkers'-healt>
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Editora y Comercializadora. CARTOLAN EIRL.
- Pedraza, N. (2019). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista. Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20), 127-135.
<https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Pedraza, N. A. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE. Revista. Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20).
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672020000100105
- Pedroza, N. (2007). *Compromiso Organizacional, Motivación De Logro Y Satisfacción Laboral De Trabajadores Públicos En Caracas*. [Trabajo de Maestría]. Universidad Simón Bolívar.
- Peiró, J., González, V., Zurriaga, R., Ramos, J. y Bravo, M. (1989) El cuestionario de satisfacción laboral de profesionales de la salud en equipos de atención primaria. *Revista de Psicología de la Salud*, 1(2), 135-174.

- Peralta, C. (2013). *El compromiso laboral: discursos en la organización*. Pepsic.
- Pérez, E. y Mujica, M. (2016). Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de alimentos. UCLA. Decanato de Ciencias de la Salud. Barquisimeto – Venezuela. *Boletín Médico de Postgrado*. 32(4) Octubre – Diciembre.
- Pinilla, A. (2010). *Dinámica de la Gestión Empresarial*. (7.^a ed.). Iberoamericana de Editores
- Pinzón, G. (2016). *10 señales para reconocer un ambiente de trabajo positivo*.
http://www.elempleo.com/colombia/mundo_empresarial/10-senales-parareconocer-un-ambiente-de-trabajo-positivo
- Puelles, G.A. (2023). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en la empresa importadora Tuiki S.R.L., 2021*. [Tesis de pregrado]. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Perú.
- Pulido-Garzón, A., Guerrero-Julio, M. y Celis-Patiño, Y. (2019). Impacto de las relaciones humanas en la competitividad de las asociaciones. *Revista UIS Ingenierías*, 18(1), 61-71. <https://www.redalyc.org/journal/5537/553762463006/553762463006.pdf>
- Quintos, L. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de la droguería A. Tarrillo Barba S.A. del distrito del Cercado de Lima*. [Tesis de pregrado]. Universidad Privada Telesup.
- Ramos, A. (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.
- Ratna, A., Dwiharto, J. y Ghifary, M. T. (2020). The role of work satisfaction as a mediation leadership on employee performance. *Management Science Letters*, 10(16), 3735-3740. http://growingscience.com/msl/Vol10/msl_2020_263.pdf

- Richard-Alarcon, K. (2015). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2014. *Revista de Investigación Universitaria*, 4(1), 51-58.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10.^a ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (12.^a ed.). Prentice Hall Interamericana.
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2014). *Administración*. Pearson Educación de México, S.A.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. (10.^a ed.). Pearson.
- Rodríguez, H (2014). *Satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional y empoderamiento*. [Trabajo especial de grado]. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.
- Rubio, P. (2012). *Introducción a la gestión empresarial. Fundamentos teóricos y aplicaciones prácticas*. (3.^a ed.). ExLibris.
- Sahili, G. (2011). *Burnout y docencia*. Trillas.
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). *El Engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Alianza.
- Salazar Cueva, P. M. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. [Tesis de maestría]. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Editorial Visión Universitaria.
- Sánchez Trujillo, M. G. y García Vargas, Ma. de L. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

- Santos, L. (2011). *Relación entre compromiso organizacional y valor hacia el trabajo en una empresa de químicos*. [Tesis inédita]. Universidad Rafael Landívar.
- Schein, E. (2008). *Consultoría de procesos. Recomendaciones para gerentes y consultores. Volumen 2. (4.ª reimp.)*. Addison-Wesley.
- Scholten, M., Correia, M. F., Esteves, T. y Gonçalves, S. P. (2022). No place for pointless jobs: how social responsibility impacts job performance. *Sustainability*, 14(19), 1-25. <https://www.mdpi.com/2071-1050/14/19/12031/pdf>
- Schultz, D. (1991). *Psicología industrial*. McGraw-Hil.
- Seashore, S. E. y Taber, T. D. (1975). Job satisfaction and their correlation. *American Behavioral Scientist*, 18, 333-386.
- Sifuentes, Ortega y González (2012). *El compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango. Área de investigación: Administración de la micro, pequeña y mediana empresa. México*.
- Slocum, J. (2011). *Comportamiento Organizacional* (12ª ed.). CENGAGE Learning.
- Soberanes, R. y De la Fuente, I. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, 5(9), 120-127.
- Urquiza, R. (2012). Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. *Revista Médica La Paz*, 18(2), 65-69. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012&lng=es&tlng=es.
- Vargas, F. y Machicao, C. (2020). Estudio comparativo del compromiso organizacional en trabajadores con y sin hijos, dentro de una empresa industrial en la ciudad de La Paz. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 20(20), 17-36. <https://bit.ly/3xu0fXK>

- Vargas-Huamani, J., Alva-Palacios-Gómez, L. y Tasayco-Jala, A. (2022). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en la intención de rotación de docentes universitarios en universidades privadas de Lima, 2021*. Universidad Cesar Vallejo. Revista multidisciplinar Ciencia latina. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2877
- Vargas, J. (2007). *La culturocracia organizacional en México*. Juan Carlos Martínez Coll.
- Vega, C. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa del sector retail de Lima Metropolitana y provincias*. [Tesis de pregrado]. Universidad Autónoma del Perú.
- Vizcaino, I. S. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. 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(1), 129–148.
- Wasti, S. (2002). “Affective and Continuance Commitment to the Organization: Test of an Integrated Model in the Turkish Context”. *International Journal of Intercultural Relations*, 26, 525–550.
- 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).
- Whetten, D. y Cameron, K. (2010). *Desarrollo de habilidades directivas*. Pearson.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. *Academy of Management Review*, 7, 418–428.

Zurita, M., Ramírez, T., Quesada-Soto, J., Quesada-Ronco, M., Ruiz, B. y Manzano, J. (2015).

Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de granada. Reidocrea. 3(3). 17–25.

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

compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada. <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/31291/1/reidocrea-vol.3-art.3-zurita-ramirezquesada-quesada-ruiz-manzano.pdf>

IX. ANEXOS

Prueba N°....

Anexo A: Ficha de obtención de datos

Objetivo general de la investigación

Determinar cómo se presentan y relacionan el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023.

Consentimiento informado

Usted al aceptar llenar los instrumentos de obtención de los datos está aceptando tácitamente ser parte de la muestra de investigación, lo que implícitamente está otorgando su consentimiento. La encuesta es anónima, es confidencial y solo los datos obtenidos son con fines para la presente investigación. En caso de que usted ya no desee continuar con el llenado de la escala, está en su derecho de no hacerlo y el encuestador respetara su decisión.

Datos generales (variables socio laborales).

1. Sexo: Masculino () Femenino ()
2. Edad: 20 -29 años (); 30 - 39 años (); 40 – 49 años (); 50 – 59 años ().
3. Sede: Lima - Piura
4. Nivel de estudios: Secundaria () Estudios técnicos (); Estudios universitarios ().

Anexo B. Cuestionario de compromiso organizacional

Meyer y Smith (1993)

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 elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo con el enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas. Totalmente de acuerdo, Regularmente de acuerdo, Levemente de acuerdo, Levemente en desacuerdo, Regularmente en desacuerdo, Totalmente en desacuerdo (TED RED LED LDA RDA TDA)

N°	Enunciados	TED	RED	LED	LDA	RDA	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	Sí 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.						

Anexo C. Escala de satisfacción laboral

Warr, Cook y Wall (1979)

Instrucciones Las siguientes preguntas tienen que ver con varios aspectos de su trabajo. Señale con una X dentro del recuadro inferior correspondiente a la pregunta. No hay respuestas correctas o incorrectas. Por favor, conteste su opinión sincera y no discuta sus respuestas con otras personas. Es su opinión la que cuenta. Aunque le cueste contestar alguna cuestión, por favor asegúrese de que no deja ninguna pregunta en blanco. Muy insatisfecho (MI). Regularmente insatisfecho (RI). Poco insatisfecho (PI). Poco satisfecho (PS). Regularmente Satisfecho (RS). Muy satisfecho (MS)

N°	Enunciados	MI	RI	PI	PS	RS	MS
1	Las condiciones físicas del trabajo.						
2	La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.						
3	Los compañeros de trabajo.						
4	El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo.						
5	El jefe inmediato.						
6	La cantidad de responsabilidad que se le confía.						
7	La cuantía de su salario						
8	Las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades.						
9	Las relaciones laborales que existen entre los directivos y los trabajadores de su empresa						
10	Las oportunidades de promoción con las que cuenta						
11	La forma en que usted es dirigido.						
12	La atención que se presta a tus sugerencias.						
13	La jornada de trabajo.						
14	La variedad del trabajo.						
15	La seguridad en el trabajo.						

Anexo D. Matriz de consistencia

Problema general	Hipótesis general	Objetivo general	Método
¿Cómo se presentan y relacionan el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023?	Existen porcentajes altos en los niveles moderado a bajo en compromiso organizacional y en satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023, así mismo, existe una correlación positiva entre ambas variables.	Determinar cómo se presentan y relacionan el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023.	Tipo de investigación Desde el punto de vista metodológico la investigación tiene un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva- correlacional. El tipo de investigación es de tipo No Experimental. Por el tipo de obtención de datos, la investigación es transversal. Variables Compromiso organizacional Satisfacción laboral Población 130 trabajadores Muestreo de tipo censal. Instrumento Cuestionario de compromiso organizacional. Autor: Meyer y Allen Año 1993 Escala de satisfacción laboral Autor: Warr, Cook y Wall Año: 1979
Problemas específicos	Hipótesis específicas	Objetivos específicos	
¿Cuáles son los niveles de compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023?	Existen porcentajes altos en los niveles moderado a bajo en compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023.	Describir los niveles de compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023.	
¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023?	Existen porcentajes altos en los niveles moderado a bajo en satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023.	Describir los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023.	
¿Cuál es la relación del compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023?	Existe relación positiva y muy significativa entre compromiso organizacional con satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023.	Hallar la relación del compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023	
	Hipótesis estadística		

	Para los objetivos específicos 1 y 2 no se formulan hipótesis; sin embargo, se formula la hipótesis estadística para el objetivo específico 3. Ho: No existe relación del compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023 Hi. Existe relación positiva significativa del compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del rubro agroindustrial (ANPRO) con sedes en Lima y Piura, 2023		
--	---	--	--