UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales

Análisis de la Satisfacción Laboral para mejorar el Compromiso Organizacional en D y G

Ingenieros Asociados S.R.L. Tarapoto, 2018

Por:

Josué Pilco Pezo

Asesor:

Mg. Carlos Alberto Vásquez Villanueva

Lima, Perú

2018

Análisis de la *satisfacción laboral para mejorar el compromiso organizacional en DyG ingenieros asociados S.R.L, Tarapoto, 2018*

TESIS

Presentada para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de Negoción con Mención en Gestión Empresarial

JURADO DE SUSTENTACIÓN

Dr. Jorge Luis Reyes Aguilar
Presidente

Mg. Jesús Fernando Bejarano Auqui
Secretario

Mg. Carlos Alberto Vásquez Villanueva
Asesor

Dr. Marcos Enrique Flores Gonzalez
Vocal

Mg. Maribel Paredes Saavedra
Vocal

Lima, 19 de setiembre de 2019

ANEXO 07 DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Yo**, Carlos Alberto Vásquez Villanueva,** con DNI Nº 00238680, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***"Análisis de la satisfacción laboral para mejorar el compromiso organizacional en DyG ingenieros asociados S.R.L, Tarapoto, 2018"*** constituye la memoria que presenta el licenciado **Josue Pilco Pezo** para obtener el grado académico de Maestro en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión con mi asesoría.

Asimismo, dejo constar que las opiniones y declaraciones en la tesis son de entera responsabilidad del autor. No compromete a la Universidad Peruana Unión.

Para los fines pertinentes, firmo esta declaración jurada, en la ciudad de Lima, a los 19 días del mes de setiembre de 2019.

Mg. Carlos Alberto Vásquez Villanueva

Asesor

Dedicatoria:

A mi esposa, Lady Marly Villanueva Ramos,

quien me acompañó y animó durante todo

el proceso de estudios. A mi hijo,

quien es mi motivación a seguir superándome.

Agradecimientos

A Dios por cuidarme y guiarme durante los años de estudio, a la Universidad Peruana Unión por brindarme las facilidades para poder estudiar una maestría, al magíster Carlos Vásquez Villanueva por la ayuda brindada para poder culminar el trabajo.

Tabla de contenido

Dedicatoria: iv

Agradecimientos v

Resumen xi

Abstract xii

Capítulo I. 13

Problema de investigación 13

1.1. Descripción de la situación problemática 13

1.2. Formulación de los problemas de investigación 14

1.2.1. Formulación del problema general 14

1.2.2. Formulación de los problemas específicos 14

1.3. Justificación y viabilidad 15

1.3.1. Justificación 15

1.3.1.1. Justificación social 15

1.3.1.2. Justificación teórica 16

1.3.1.3. Justificación metodológica 16

1.3.1.4. Viabilidad 16

1.4. Objetivos de la investigación 16

1.4.1. Objetivo general 16

1.4.2. Objetivos específicos 17

1.5. Hipótesis y variables 17

1.5.1. Hipótesis principal 17

1.5.2. Hipótesis derivadas 17

Capítulo II. 18

Marco teórico 18

2.1. Antecedentes de la investigación 18

2.1.1. Antecedentes nacionales 18

2.1.2. Antecedentes internacionales 21

2.2. Marco histórico 231

2.2.1. Marco histórico de la Satisfacción Laboral 231

2.2.2. Marco histórico del Compromiso Organizacional 242

2.3. Marco filosófico 253

2.4. Bases teóricas 264

2.4.1. Satisfacción Laboral ..... **¡Error! Marcador no definido.**4

2.4.1.1. División de la Satisfacción Laboral……..... 25

2.4.1.2. Modelos y teorías de la Satisfacción Laboral……...31

2.4.2. Compromiso Organizacional 32

2.4.2.1. Dimensiones del Compromiso Organizacional……....33

2.4.2.2. Modelos y teorías del Compromiso organizacional de Mayer y Allen **¡Error! Marcador no definido.**7

2.5. Marco Conceptual 38

2.5.1. Satisfacción Laboral 38

2.5.2. Compromiso organizacional ..... **¡Error! Marcador no definido.**0

Capítulo III. 442

Metodología de la investigación 442

3.1. Tipo de investigación 442

3.2. Diseño de la investigación 44

3.3. Población y muestra 442

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 453
3.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos 453
Capítulo IV 464
Resultados y discusión 474
4.1. Resultados 474
4.2. Discusión 585
Capítulo V. 58
Conclusiones y recomendaciones 58
5.1. Conclusiones 58
5.2. Recomendaciones 59
Referencias 630
Anexos 752

Índice de tablas

Tabla 1. Aspectos demográficos 475

Tabla 2. Prueba de normalidad de la Satisfacción Laboral y la Compromiso Afectivo de Shapiro Wilk 496

Tabla 3. Prueba de correlación Rho de Spearman entre la Satisfacción Laboral y la Compromiso Afectivo 48

Tabla 4. Prueba de normalidad de la Satisfacción Laboral y el Compromiso Normativo de Shapiro Wilk 49

Tabla 5. Prueba de correlación de Spearman entre la Satisfacción Laboral y la Compromiso Continuo 550

Tabla 6. Prueba de normalidad de la Satisfacción Laboral y el Compromiso de Normativo de Shapiro Wilk ..... **¡Error! Marcador no definido.**1

Tabla 7. Prueba de correlación de Spearman entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Normativo ..... **¡Error! Marcador no definido.**2

Tabla 8. Prueba de normalidad de la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional de Shapiro Wilk 563

Tabla 9. Prueba de correlación de Spearman entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional 574

Índice de anexos

Anexo 1. Operacionalización de variables.....763

Anexo 2. Instrumento de investigación.....77

Anexo 3. Matriz de consistencia.....86

Anexo 4. Carta de autorización.....87

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre Satisfacción Laboral y el Compromiso organizacional en D y G Ingenieros Asociados S.R.L. Tarapoto, 2017. La metodología usada tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La recolección de datos se hizo a través de encuestas, a una muestra de 70 trabajadores. El estudio concluyo que la Satisfacción Laboral se relaciona de forma directa, media y positiva, (64.6%, r = 0.646**, p = 0.000) con el Compromiso Organizacional. En segundo lugar la Satisfacción Laboral se relaciona de forma directa, media y positiva (59.4%, r = 0.594**, p = 0.000) con el Compromiso Afectivo. En tercer lugar la Satisfacción Laboral se relaciona de forma directa, media y positiva (44.8%, r = 0.448**, p = 0.000) con el Compromiso Normativo. Finalmente la Satisfacción Laboral se relaciona de forma directa, media y positiva (51.5%, r= 0.515**, p = 0.000) con el Compromiso de Continuidad en D y G Ingenieros Asociados S.R.L. Tarapoto, 2017.

Palabras clave: Satisfacción laboral, compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between Labor Satisfaction and the Organizational Commitment in D and G Ingenieros Asociados S.R.L. Tarapoto, 2017. The methodology used had a quantitative, correlational and non-experimental cross-sectional design approach. Data collection was done through surveys, to a sample of 70 workers. The study concluded that Labor Satisfaction is directly, medium and positive, (64.6%, r = 0.646 **, p = 0.000) with the Organizational Commitment. Secondly, Labor Satisfaction is directly, mediumly and positively related (59.4%, r = 0.594 **, p = 0.000) with the Affective Commitment. Thirdly, Labor Satisfaction is directly, mediumly and positively related (44.8%, r = 0.448 **, p = 0.000) with the Regulatory Commitment. Finally, Labor Satisfaction is directly, mediumly and positively related (51.5%, r = 0.515 **, p = 0.000) with the Continuity Commitment in D y G Ingenieros Asociados S.R.L. Tarapoto, 2017.

Keywords: Job satisfaction, organizational commitment, emotional commitment, regulatory commitment and commitment to continuity.

Capitulo I

Problema de investigación

1.1. Descripción de la situación problemática

En las organizaciones alrededor del mundo, con el desarrollo de las diferentes teorías en lo que al mundo comercial concierne, se han creado desde hace un tiempo atrás una preocupación por el bienestar de los empleados con que cuentan las mismas.

La preocupación por la Satisfacción Laboral del trabajador es porque la misma es favorable o desfavorable para la organización, puesto a que la misma es un conjunto de actitudes hacia el trabajo, lo que se transforma en un comportamiento y disposición psicológica para las labores que el trabajador realiza Shultz (citado por (Zurita et al., 2014).

En España, un trabajo de investigación realizado por la Comunidad Laboral Trabajando (citada por De la Puente Ruiz, 2017) indicó que el 19% de trabajadores no se siente satisfecho en la empresa en la que laboral lo que genera bajos niveles de compromiso laboral. En el Perú Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenz (2012) mencionan según la investigación que realizó en 3 municipalidades que el 70% de los trabajadores no se sentían reconocidos, el 30% percibía que no trabajan bajo las condiciones laborales necesarias para realizar sus actividades y el 45% se sentía desmotivado, lo que finalmente se traduce como una insatisfacción laboral en el trabajador.

Esta realidad se replica en el sector privado en el que según Martin (citado por Frías, 2014) existe una gran dificultad por satisfacer a las nuevas generaciones de trabajadores y la retención en las empresas de los mismos. La insatisfacción de los trabajadores se ve reflejada dentro de las empresas a través del estrés de los trabajadores, ausentismo laboral, deterioro de la salud física, psicológica, incumplimiento de las responsabilidades y en la deserción laboral (Avendaño citado

por Portilla, 2017). La importancia de la Satisfacción Laboral llevará a los trabajadores de las empresas a un compromiso laboral, en el que las personas adoptarán una actitud positiva hacia sus responsabilidades y esto también contribuirá en personas sanas para la sociedad, en términos psicológicos Robbins (citado por Morales & Villalobos, 2012).

En relación a lo mencionado, actualmente en la empresa D y G Ingenieros Asociados S.R.L. los trabajadores están presentando problemas de insatisfacción laboral por la falta de comprensión de parte de los empleadores en casos de problemas familiares, existencia de sobrecarga laboral que no es motivado emocionalmente con un reconocimiento afectivo como remunerativo y horas extras no reconocidos por la administración, generando problemas de compromiso laboral que se evidencian en la rotación de trabajadores que renuncian al trabajo. De esta forma, la investigación identifico los factores que presentaron ascendencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores y formula la siguiente pregunta que el trabajo de investigación dará respuesta.

1.2. Formulación de los problemas de investigación

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la relación entre la Satisfacción Laboral mejorara el Compromiso organizacional en D y G Ingenieros Asociados S.R.L. Tarapoto, 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la relación entre la Satisfacción Laboral mejorara el Compromiso Afectivo en D y G Ingenieros Asociados S.R.L. Tarapoto, 2018?
- ¿De qué manera la relación entre la Satisfacción Laboral mejorara el Compromiso de Continuación en D y G Ingenieros Asociados S.R.L. Tarapoto 2018?

- ¿De qué manera la relación entre la Satisfacción Laboral mejorara el Compromiso Normativo en D y G Ingenieros Asociados S.R.L. Tarapoto, 2018?

1.3. Justificación y viabilidad

1.3.1. Justificación

La importancia de la satisfacción de los trabajadores y el Compromiso organizacional que los mismos desarrollan dentro del lugar donde laboran es una preocupación en todas las organizaciones para que se pueda tener empleados que disfruten su trabajo y contribuyan de manera beneficiosa a la organización, por tal motivo es de mucha importancia analizar estas dos variables que se encuentran fundamentadas en teorías administrativas, las que apuntan a un buen funcionamiento organizacional. Considerando esto, los resultados que se muestren podrán ser usados como punto de partida para que los trabajadores dentro de la organización puedan mejorar su satisfacción con el trabajo y como consecuencia ser más productivo y a su vez generar mejores ingresos.

1.3.1.1. Justificación social

Siendo las realidades dentro de las diversas organizaciones que nunca es homogénea, estudiar las variables "Satisfacción Laboral y Compromiso organizacional" dentro de un tipo de empresa; contribuirá para que otras organizaciones puedan tomar como punto de partida ésta investigación y así puedan ver la importancia de crear una Satisfacción Laboral dentro de su organización y poder potenciar el proceso de cumplimiento de objetivos de la misma, además de contribuir con las salud física y mental de los trabajadores.

1.3.1.2. Justificación teórica

El presente estudio no agrega nuevas teorías a las ya existentes, sino, se basa en los lineamientos existentes y que han sido definidos por autores como Meyer y Allen dentro de las teorías administrativas que aseguran el mejoramiento institucional.

1.3.1.3. Justificación metodológica

La presente investigación no tiene como propósito desarrollar un marco investigativo diferente a los ya existentes, por el contrario, se basa en investigaciones anteriores que fueron correlacionales. De esta forma se busca encontrar la dinámica relacional entre las 2 variables y conocer si al aumentar la primera variable también la segunda aumenta o no, es de esta forma que se desarrolló el presente estudio.

1.3.2. Viabilidad

La investigación tendrá facilidades para su realización, puesto que se mantienen buenas relaciones con los directivos de la mencionada empresa, con quienes se ha tenido un acercamiento previo al desarrollo del trabajo de investigación. Además, cabe resaltar que se cuenta con los recursos financieros (financiamiento propio) necesarios para realizar la investigación de acuerdo con los plazos planteado.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Analizar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral para mejorar el Compromiso Organizacional en D y G Ingenieros Asociados S.R.L. Tarapoto, 2018

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar de qué manera la relación entre la Satisfacción Laboral mejora el Compromiso Afectivo en D y G Ingenieros Asociados S.R.L. Tarapoto, 2018.
- Determinar de qué manera la relación entre la Satisfacción Laboral mejora el Compromiso de Continuidad en D y G Ingenieros Asociados S.R.L. Tarapoto, 2018.
- Determinar de qué manera la relación entre la Satisfacción Laboral mejora el Compromiso Normativo en D y G Ingenieros Asociados S.R.L. Tarapoto, 2018.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

La existencia de relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional mejoro significativamente en la empresa D y G Ingenieros Asociados S.R.L. Tarapoto, 2018.

1.5.2. Hipótesis específicas

- La existencia de relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Afectivo mejoro significativamente en la empresa D y G Ingenieros Asociados S.R.L. Tarapoto, 2018.
- La existencia de relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso de Continuidad mejoro significativamente en la empresa D y G Ingenieros Asociados S.R.L. Tarapoto, 2018.
- La existencia de relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Normativo mejoro significativamente en la empresa D y G Ingenieros Asociados S.R.L. Tarapoto, 2018

Capitulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Morales & Villalobos (2012) en su investigación titulada: “Satisfacción Laboral y Compromiso organizacional en un centro de salud privado”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y el Compromiso organizacional de los empleados del hospital clínico. El estudio fue descriptivo, correlacional y no experimental, de corte transversal. La población fueron 353 trabajadores. La muestra estuvo constituía por 125 personas cuyas edades oscilaron entre 16 y 65 años de las áreas de enfermería, médica, administración y obreros. La recolección de datos se realizó a través dos cuestionarios: Primero fue de Satisfacción Laboral diseñado por Materan (2000) y el segundo fue del Compromiso Organizacional cuestionario creado por Allen y Meyer (1997). Los resultados arrojaron una correlación inversa de r = - 0.89. La variable Satisfacción Laboral evidencio una media de 82.21 indicando un nivel medio de satisfacción y actúo como factor de motivación, eficacia y productividad de los servicios. En segundo lugar, la dimensión de los factores intrínsecos o motivacionales como: reconocimiento del logro, responsabilidad acrecentada, adelanto y desarrollo, trabajo desafiante y éxito, presentaron una media de 44.68 que representó un nivel medio de Satisfacción Laboral en las exigencias de la organización. Finalmente, el Compromiso Organizacional y normativo

presentaron un nivel medio 23.07 y 24.24 de alternativas e inversión en la organización, lealtad y sentido de obligación.

Salgado, Remeseiro, & Iglesias (1996) en su trabajo de investigación titulada: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de una PYME” tuvo como objetivo estudiar la relación entre el clima y satisfacción en una PYME. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional y no experimental. La muestra de la investigación fue de 17 trabajadores, los mismos que fueron encuestados usando dos instrumentos: Para la variable clima organizacional de Work Enviorment Scale (WES) de Moos (1989). Para la variable Satisfacción Laboral de Job Descriptive Index (JDI) de Smith, Kendall y Hulin (1969). Los resultados fueron que de las 15 posibles correlaciones, 14 de ellas fueron significativas, como la relación entre los compañeros y el apoyo con un r = 0.53. Trabajo e innovación con un r = 0.56. Se concluyó en que los resultados encontrados también indican conveniencia de que en los estudios de diagnóstico del clima organizacional se investiguen y analicen separadamente clima y satisfacción ya que podrían tener efectos diferenciales sobre la productividad laboral (rendimiento, absentismos, rotación, accidente, etc).

Richard (2015) en su estudio realizado titulada: “Satisfacción Laboral y Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2014” tuvo por objetivo determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2014. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional. El diseño fue no experimental de corte transversal. Los instrumentos utilizados fueron la escala de Satisfacción Laboral de Materan (2007) y la escala de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer (1990). La muestra fue de 136 colaboradores. Los resultados fueron: Existe una relación positiva y altamente significativa entre nivel de Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral (p-

valúe =.002). Es decir, a mayor Satisfacción Laboral mayor sería el Compromiso Organizacional. Indicando con ello, que si se aumenta la Satisfacción Laboral de un empleado, el Compromiso Organizacional también aumenta, confirmándose así la hipótesis de este estudio. Se halló una relación positiva y altamente significativa entre los factores intrínsecos y los componentes afectivo (p-valúe = ,000), de continuación (p-valúe =,000) y el componente normativo (p-valúe = ,000) del Compromiso Organizacional. Asimismo, se halló que existió una relación positiva y altamente significativa entre los factores extrínsecos y el componente afectivo (p-valúe = ,000), continuación (p-valúe = ,001) y normativo (p-valúe = ,000) del Compromiso Organizacional. Ello significa que, la mejor relación interpersonal, mejor relación con la supervisión, mejores políticas internas, mejores condiciones físicas y mejor compensación salarial, habrá una mayor identificación e involucramiento con la organización.

Portilla (2017) en su investigación titulada: "Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental" formulo como objetivo estudiar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de un hospital de salud mental de Lima Metropolitana. El tipo de investigación fue correlacional y no experimental de corte transversal. La muestra fue de 200 trabajadores. Para ambas variables se usaron el cuestionario de Satisfacción Organizacional de Meliá, Marti, Sancerni, Oliver y Tomas (1990) (España) que fue adaptada en el Perú por Vásquez (2011). Los resultados fueron que existió relación entre el Ambiente Físico y el Compromiso Normativo con r = -0.054. La relación entre el Ambiente Físico y Compromiso Continuo r = 0.014. Finalmente existió relación entre Satisfacción Intrínseca y el Compromiso Continuo r = 0.150.

Guerra (2017) en su investigación: "Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los trabajadores de la VII – Dirección Territorial Policial de Lima (DIRTEPOL) 2016 presento como objetivo determinar en qué medida la Satisfacción Laboral se relaciona con el Compromiso

Organizacional de los trabajadores en la VII Dirección Territorial Policial, Lima 2016. El tipo de investigación fue descriptivo y correlacional. La muestra fue de 90 trabajadores de la VII Dirección Territorial Policial (DIRTEOL). Los resultados mostraron que la Satisfacción Laboral se relaciona con el Compromiso Organizacional en un 82.5% y de forma significativa r = 0,000.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Gallardo & Sandoval (2014) en su estudio titulada: ”Relación entre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional, tuvo como objetivo analizar cómo se relaciona el compromiso con la Satisfacción Laboral en los trabajadores de una Empresa Pública y Privada. El estudio fue de tipo correlacional con un diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo constituida por 85 trabajadores. Para la recolección de datos se usaron encuestas. Los resultados mostraron relación entre la Satisfacción con el Trabajo y el Compromiso Afectivo, Normativo y de Continuidad de 80%, 80% y 73.8% respectivamente. La satisfacción con el ambiente físico y el Compromiso Afectivo, Normativo y de Continuidad fueron 40%, -40% y -31.6%. La satisfacción con la remuneración y el Compromiso Afectivo, Normativo y de Continuidad fue de 80%, -20% y -31.6% respectivamente.

López (2017) en su investigación titulada: “Análisis sobre la relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los trabajadores adscritos al área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo” tuvo como objetivo estudiar la relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los funcionarios adscritos al área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo para la optimización de su gestión. La investigación fue de campo, correlacional y descriptiva, con un diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 40 funcionarios de auditoría. Los resultados mostraron una relación de 75.5% entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional con un r =

0,000. Se concluyó en que al comprobarse la relación existente entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional de los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo, en el estadístico paramétrico conocido como prueba de Pearson se obtuvo un coeficiente r = 0,755, consistente con una relación positiva considerable entre las variables, para una significación estadística significativa (p=0.01), lo cual permitió confirmar la hipótesis específica de la investigación.

Nieto (2017) en su estudio titulado: "Análisis de la Satisfacción Laboral y su relación con el Compromiso Organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico, 2017" tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico. El estudio fue de descriptivo y de tipo correlacional. El diseño de investigación fue no experimental de corte transeccional. La muestra estuvo constituida por 126 personas. La recolección de información fue hecha a través de encuestas. El resultado mostró que la Satisfacción se relaciona con el Compromiso en un 60.3% y de forma significativa r = 0,000.

Gómez, Recio, Avalos, & Gonzales (2013) en su estudio: "Satisfacción Laboral y Compromiso en las organizaciones de Rio Verde S.L.P" tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral (supervisión, ambiente físico de trabajo y prestaciones recibidas) y el Compromiso Organizacional (afectivo, de continuidad y normativo). El estudio fue descriptivo, transversal y correlacional. La muestra fue de 196 trabajadores de las diferentes organizaciones de Rioverde S.L.P. Se empleó el estadístico r de Pearson, Rho de Spearman, ANOVA de un solo factor y t para muestras independientes. Los resultados mostraron que la Satisfacción y el Compromiso Afectivo, de Continuidad y Normativo se relacionaron en un 50.4%, 29.4% y 36.7% respectivamente.

Salazar (2018) en su investigación titulada:“Relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana” tuvo como objetivo identificar la relación existente entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional de los colaboradores del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. El tipo de estudio fue exploratorio, descriptivo y correlacional. La muestra fue de 290 personas. Los resultados mostraron que la Satisfacción Laboral se relaciona con el Compromiso Organizacional en un 51.4% y r = 0,51419841.

2.2. Marco histórico

2.2.1. Breve marco histórico de la Satisfacción Laboral

Los estudios acerca de la Satisfacción Laboral, ubican sus inicios con Frederick Taylor en 1911. Según Iriarte (2012) Taylor relacionó el bienestar del trabajador con la recompensa que recibía, siendo el salario el factor determinante, lo que a su vez conllevaba a una mejor forma de trabajar de los empleados, que al final se reflejaba en eficiencia en el manejo de las máquinas.

Según (Zelada, 2015) señala que debido al comportamiento organizacional la Satisfacción Laboral tuvo sus orígenes en Hoppock (1935). Su fundamento fue que la satisfacción es un resultado relevante del desempeño humano y tiene vínculo con el desarrollo benéfico del individuo. El Psicólogo Maslow en los años 50 realizó un estudio fundamentado en teorías de motivación, donde se desarrolló una jerarquía de las necesidades humanas que son primordiales para vivir y el nivel más alto que conducen al desarrollo intelectual. Según Maslow, la jerarquía de las necesidades son medios que influyen en la Satisfacción Laboral de las personas. Esta teoría fue complementada en 1959 cuando Herzberg planteó que la teoría de motivación e higiene, conocida como la teoría bifactorial influye en la Satisfacción de las personas. Según (Caballero,

2002) la satisfacción es la consecuencia de la actitud de una persona frente a su trabajo, y los elementos que se relacionan con ello: desarrollo, reconocimiento, trabajo, interacción y supervisión.

2.2.2. Marco histórico del Compromiso Organizacional

El Compromiso Organizacional es el deseo de trabajar con intensidad por los objetivos organizacionales y este se encuentra relacionado con el deseo que tiene el empleado de permanecer en la organización. El compromiso organizacional se desarrolló en cuatro etapas que a continuación se explican:

En la primera etapa del Compromiso Organizacional surge en los años de 1960-1970, y se incrementó en la siguiente década, cuando se crean modelos psicológicos que permitieron relacionar con mayor contundencia los vínculos entre el empleado y empleador. Esta relación debería conducir a un mayor desempeño laboral e identificación con la cultura organizacional de la empresa. Según Peña, Díaz, Chávez, & Sánchez (2016) el compromiso entre los agentes productivos y el empleador generan mayor ventaja competitiva en la organización.

En la segunda etapa que se da a mediados de 1990 la adaptación de las administraciones públicas al nuevo entorno organizacional supone una estructuración del lugar de trabajo, la clave fundamental para atender a este proceso reside en el individuo, todas las reivindicaciones parten de la necesidad de humanizar el entorno de trabajo prestando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de la calidad de vida, como lo señala Mañas, Salvador, Boada, González, & Agulló (2007) el empleado se convierte en una pieza fundamental dentro de la organización ,pues de él depende la supervivencia y estabilidad institucional.

La tercera etapa se observa en los años de 1996 que revela para lograr ventajas competitivas en una económica global es indispensable contar con recursos humanos identificados con los objetivos de la empresa. Omar & Florencia (2008) señala que la importancia del Compromiso Organizacional radica en su capacidad para influir sobre la eficiencia y el bienestar de los miembros de una organización. También señalan que al grado con que las personas se identifican, están consustanciadas con sus organizaciones y dispuestas a continuar trabajando en ellas.

La última etapa se da a finales de 2007 con los cambios tecnológicos y sociales derivados del crecimiento exponencial del conocimiento y la búsqueda constante de elementos competitivos Ramírez & Domínguez (2012). Estos cambios han hecho que la administración de personas en una organización sea más complicada pero dinámica debido a que se trabaja con personas, recursos financieros y tecnológicos que permite a la empresa ser más competitivos en el mercado.

2.3. Marco filosófico

La Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional son factores claves dentro de la conformidad de los trabajadores de una empresa y esto se traduce en mejores resultados económicos de la empresa. De esta forma, la investigación plantea la idea si un trabajador se encuentra satisfecho, el mismo trabajará con compromiso y lealtad, todo esto gracias a la preocupación del empleador por sus trabajadores.

Considerando lo mencionado anteriormente, Josué 24:14 dice …"servidlo con integridad y verdad"… se pide que los hombres sirvan a su señor Dios con integridad y en verdad. Esto se lleva al escenario empresarial, donde el trabajo íntegro y en verdad u honestidad, llevará a la empresa a resultados económicos buenos. Casos claros pueden encontrarse en las historias de diferentes personajes que caminaron de la mano de Dios como los son Abraham, José y Job, que

quienes por servir de forma íntegra fueron bendecidos y llegaron a ser reconocidos por su prosperidad en la región en la que vivían. De esta forma se reafirma la idea de que mientras mejor sea el trabajo que un trabajador realiza, se beneficiará la empresa y también el trabajador.

Considerando el trabajo arduo, la Biblia entrega un consejo en Eclesiastés 2:4 …"no hay mejor cosa para el hombre que comer y beber, y gozar del fruto de su trabajo" … esto hace referencia a que muchas veces las personas se preocupan en avanzar cada vez más en el ámbito laboral siendo considerado esto exceso de vanidad, cuando deberían darse el tiempo de disfrutar de las cosas como la familia.

2.4. Bases teóricas

2.4.1. Satisfacción Laboral

La Satisfacción Laboral ha sido estudiada por diferentes disciplinas. Actualmente no existe una definición unánime sobre el concepto de Satisfacción Laboral, ya que diversos autores la conceptualizan como: un estado emocional, una actitud frente al trabajo o una concordancia.

Según Locke (1976) y Muchinsk (2000) (citados por Navarro, 2008) define a la Satisfacción Laboral como un comportamiento emocional positivo o el grado de goce que la persona obtiene de su trabajo. Esto se debe a la respuesta afectiva que responde el trabajador en las diferentes circunstancias que labora y debido al carácter que este posee (Sánchez, 2011). Bajo el mismo concepto Morales (2016) menciona que la Satisfacción Laboral es un conjunto de sentimiento que muestra el trabajador que pueden ser emociones favorables y desfavorables. Asimismo Ventura (2012) indica que es una sensación que muestra la persona al lograr un determinado objetivo. De este modo Colquitt (citado por Hannoun, 2011) vincula a la Satisfacción Laboral con la reacción agradable que tiene la persona acerca de su experiencia en el trabajo. Mientras que Diaz &

Quijada (2005) lo define como una disposición psicológica de actitud en el trabajo, que deben ser analizadas por los diferentes resultados que ostenta una entidad. Que de acuerdo a Ruiz (2010) tiene que ver con la personalidad y situación objetiva que el individuo muestre en el trabajo. Para ello se necesita conocer el entorno laboral, las políticas organizacionales y reglamentos **(**Chiang & San Martin, 2015), de la misma forma Tinoco, Quispe, & Beltrán (2014)**,** señalan que la Satisfacción Laboral implica actitudes de los individuos expresada en necesidades y motivos que influyen en el comportamiento y en los resultados laborales, lo cual es percibido por la organización.

Por otro lado Staw y Ross (citado por Abrajan, Contreras, & Montoya, 2009) considera que la Satisfacción Laboral es la concordancia entre la persona y su puesto. De esta manera Arana (2014) señala que los aspectos más relevantes que afectan a la concordancia son: la comparación con los demás trabajadores, las cualidades de las personas que laboraron anteriormente y los grupos de referencia. Esto conlleva a que cada individuo tenga diferentes percepciones y expectativas con el nivel que posee en el centro laboral.

2.4.1.1. División de la Satisfacción Laboral.

2.4.1.1.1. Satisfacción con la interacción.

Una primera idea de la interacción nos dice que es adyacente a la satisfacción que tiene el trabajador con su participación en la organización y su relación armoniosa entre colegas.

Según la García & Cruz (2013) la interacción forma parte de un factor de satisfacción externa. Dirección General de Salud de las personas (2002) acentúa que la interacción está relacionada con la cooperación de una persona en el trabajo laboral. A su vez Perez (2011) indica que si un funcionario muestra alto grado de participación en la organización, éste tendrá buena

comunicación con sus asociados. Desde otro punto de vista Pereira, Veloso, Soares, & Costa (2017) señala que este componente busca que las personas tengan un agradable ambiente laboral, que tiene correlación con las condiciones físicas del lugar de trabajo. Asimismo Perez (2011) nos dice que si existe mayor satisfacción en los funcionarios con su contribución en el trabajo, mayor interacción existirá entre compañeros. Gonzáles (2016) agrega que el interactuar es un estado que caracteriza al individuo, ella presenta los elementos a tener en cuenta: que la relación entre compañeros de trabajo sea atrayente, que en el lugar de trabajo se pueda expresar libremente y si el trabajador se siente que forma parte del equipo.

2.4.1.1.2. Satisfacción con la supervisión.

Un acercamiento a la conceptualización dice que la supervisión en considerada como el acto de ejercer la inspección superior en trabajos realizados por otros.

Según Gargallo (2008) destaca a la supervisión como un estilo de satisfacción, ya que permite tener una grata relación entre las personas laborales con sus respectivos jefes de área. Perez (2011) nos dice que es así como el supervisor representa una figura clave en la entidad, lo cual explicaría lo que puede variar en la Satisfacción Laboral, porque en la relación entre trabajador y jefe debe existir comunicación, apoyo y amistad, caso contrario esto permitirá el surgimiento de las insatisfacción. Bajo las investigaciones Garland & McCarty (2009); Hyrkas, Appelqvist-Schmidlechner & Haataja (2006); Stringer (2006) (citados por Pérez & Azzollini, 2013) aluden que la calidad de relación entre supervisor y empleado está fusionada efectivamente con la satisfacción en el trabajo, el cual posee un modelo denominado SWA, que contiene tres principales características: La primera está referida al acuerdo con los objetivos de supervisión, la segunda a la tareas específicas relacionas por la supervisión y la tercera tiene que ver con el desarrollo de beneficios mediante bonos entre el supervisado y el supervisor. Montoya et al.

(2017)**,** agregan que mientras exista mayor supervisión y bienestar del empleado, esto conllevara a tener un ambiente laboral atractivo. Por otro lado Tamayo (2016) señala que la deficiencia de supervisión podrá promover una decepción en el trabajador, debido a que los empleados consideran importante ser inspeccionados por un tercero.

2.4.1.1.3. Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.

Un acercamiento conceptual dice que el desarrollo forma parte de los factores intrínsecos que conducen a una Satisfacción Laboral, se lo relaciona con el crecimiento personal, que consiste en mostrar habilidades e innovaciones.

Según Chiang, Salazar, & Nuñez, (2009) el desarrollo es elemento del factor intrínseco, que conduce a una favorable Satisfacción Laboral. Merino & Díaz (2008) nos dice que el elemento mencionado anteriormente tiene que ver con las preferencias y oportunidades que se dan en los trabajos, debido a que el trabajador de alguna manera muestra su habilidades que le permiten innovar. Sin embargo Naranjo (2009) lo enfatiza este componente como una necesidad, ya que busca que la persona siempre este en búsqueda de sus objetivos y se proyecte en su desempeño laboral. Por otro lado Idrovo & Leyva (2014) describen a este componente como crecimiento laboral, que trae como consecuencia: prestigio, el ascenso de la organización y buena posición económica.

2.4.1.1.4. Satisfacción con el reconocimiento.

Una noción del reconocimiento dice que este elemento esta inherente al desempeño, el grado de puesto y logros de objetivos en el que ejerce el operario.

Según Manso (2002) el reconocimiento está rodeado de los aspectos que desempeña un funcionario, el cual está en relación con su respectivo puesto de trabajo y a la vez consiente que

este logre un alto nivel de satisfacción. Vargas (2011) hace referencia que el trabajador presiente ser reconocido cuando siente que es apoyado por sus superiores y felicitado por su servicio laboral. Asimismo Cascales (2010) confirma que cuando el trabajador es reconocido por su labor tiene a sentirse valorado, y como resultado produce un bienestar social. Del mismo modo Rocco (2009) nos enfatiza que una persona que se siente valorada produce deseos de mejora en el ambiente laboral y a la vez acepta los nuevos procesos que implementa una entidad. Mientras que Herrera & Sánches (2012) enfatizan que una entidad debe contar con excelentes condicionas físicas del lugar de trabajo y a la vez la entidad debe otorgar mayor reconocimiento laboral, el cual permite que la persona este mas involucrada con su puesto de trabajo. Al mismo punto que Valderrama & Dávalos (2009) revelan que este componente tiene que ver con el halago y el agradecimiento público al individuo, el cual debe ser recocido por su desenvolvimiento laboral, como ejemplo: elegir el mejor colaborador del mes.

2.4.1.1.5. Satisfacción con el trabajo en sí mismo.

Una conceptualización del trabajo en sí mismo, nos menciona que éste forma parte del factor intrínseco, que abarca el crecimiento personal, y a la vez consiste en hacer creer que la labor más simple sea resaltada como una tarea significativa e interesante.

Según Bonillo & Nieto (2002) este componente está relacionado con el factor intrínseco, el cual afecta a la Satisfacción Laboral de un trabajador. Igualmente Vargas (2011) indica que este elemento está implícito al goce interno del humano, generando en este una confianza positiva en sí mismo, que lo conduce a lograr sus objetivos. De otro modo Valderrama & Dávalos (2009) señalan que el trabajo en sí mismo, consiste básicamente en ayudar a que la persona considere que la labor que realiza es importante y significativa, y esto lo lleven a producir, a actuar bajo presión de uno mismo y alcanzar sus denominadas metas. Por su parte Herrera & Sánches (2012),

explican que dos categorías que puede producir este elemento: la Satisfacción Laboral e insatisfacción. A esto Ortiz & Cruz (2008) resaltan que un colaborador satisfecho genera productividad y calidad, a diferencia que alguien insatisfecho perjudica el ambiente laboral y desempeña un trabajo desfavorable.

2.4.1.1.6. Satisfacción con las condiciones físicas del lugar de trabajo.

Las condiciones básicas de infraestructura son las construcciones y equipamiento que contribuyen al buen accionar de los trabajadores y por ende del cumplimiento de objetivos.

Valenzuela & Requena (2006) entienden las condiciones físicas del lugar del trabajo como el equipamiento con el que cuenta la organización para la realización de las actividades diarias, las cuales tienen como fin apoyar y complementar el cumplimiento de los objetivos. Salinas & Martínez (2007) también afirman que las condiciones físicas del lugar de trabajo refieren a los espacios de trabajo y de relajación de la persona.

La infraestructura es importante porque con adecuadas instalaciones, el personal puede desarrollar sus actividades sin barreras (Martín, 2012). Según Diaz (2013) no basta con usar técnicas para el cumplimiento de los objetivos, sino que es necesario contar con la infraestructura adecuada para apoyar al cumplimiento de los mismos. Bullón (2007) agrega que la satisfacción con las condiciones del lugar de trabajo, además de motivar el desarrollo de las actividades, hace que las personas tengan ganas de continuar en la institución y la recomienden.

2.4.1.1.7. Satisfacción con el salario.

Una primera conceptualización de la satisfacción con el salario asevera que es uno de los factores que más insatisfacción puede causar en el trabajador, además de una combinación de la valoración de su trabajo en la empresa.

Rocco (2009) menciona que si bien es cierto que el salario es el reconocimiento al trabajador por la labor que realiza en una organización, muchas veces no se considera que el mismo deba contemplar elementos que hacen que el trabajador sienta el salario como justo. En adición Ripoll, Falguera, & Urrutia (2006) aseguran que el papel de la satisfacción con el salario es determinante al colocar a los trabajadores en un nivel de satisfacción. Lillo & Casado (2011), indican que el salario debe estar en relación a los niveles de estudios alcanzados por los trabajadores además de la experiencia laboral que este tenga y las capacidades que estos hayan obtenido.

Es necesario resaltar que la satisfacción con el salario está relacionado con la percepción de justicia y esta impulsa la fuerza productiva de la organización (Alva & Juarez, 2014). En este contexto López (citado por Gonzales & Gonzales, 2015) confirma que un empleado satisfecho con su salario aumenta sus niveles de productividad. Por otro lado Herrera & Manrique (2008) añade que un trabajador insatisfecho puede tener actitudes negativas al trabajo y adoptar una postura agresiva con los demás y es necesario cuidar este aspecto del trabajador.

2.4.1.1.8. Satisfacción con las normas y políticas de la empresa.

Un acercamiento al concepto de la satisfacción con las normas y políticas de la empresa menciona que esta es el grado de satisfacción frente a lineamientos propuestos por la empresa para el trabajo dentro de la empresa, fuera y ante imprevistos.

Rodríguez, Núñez, & Cáceres (2010) mencionan que es el grado de satisfacción frente a las normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral del trabajador. Vásquez (2007) añade que las políticas deben tener un enfoque que muestre los lineamientos mediante los cuales la organización alcanzará las metas, además deben ser lo suficientemente amplias para poder aplicar en diferentes condiciones, estables, flexibles, coherentes y deben ayudar a prevenir y resolver problemas.

Según García (2012) las políticas deben mostrar la autoridad que ejerce la empresa ante el trabajador. Jiménez, Gonzalez, & Reyes (2014) complementan que las políticas además de mostrar autoridad deben ser capaces de ser flexibles, sobre todo en relación a los horarios de trabajo y familia, ya que estudios afirman que una buena relación trabajo familia mejora la productividad. Un aspecto que tampoco se puede dejar de lado son las políticas de ascenso, las cuales deben ser percibidas como justas para todos por igual (Cisneros, 2011). Cuando la percepción de insatisfacción en cuanto a las políticas de la empresa generará agotamiento laboral, lo que se podrá ver reflejado en conductas expresivas, falta de lealtad, negligencia o retiro, lo que al final perjudicará el alcance de metas.

2.4.1.2. Modelos y teorías de la Satisfacción Laboral

La teoría de dos factores de Herzberg denominada teoría bifactorial de la satisfacción. Describe los dos elementos que motivan al trabajador, ya sea para evitar lo desagradable o para estimular el crecimiento personal. Estos factores son intrínsecos y extrínsecos.

En lo que concierne al primer factor, Zurita et al. (2014) se refiere como la situación interna de una organización, cuya presencia reduce la insatisfacción Laboral. De acuerdo con Gargallo Castel (2008) explican que los factores intrínsecos, éstos asociados a las preferencias internas de los trabajadores. Adicionalmente, a lo anterior Zelada (2015) sostiene que está relacionado con el cargo del labor que la persona ejecuta, pues estos factores involucran los sentimientos del crecimiento individual, pero que dependen del trabajo realizado de cada sujeto. Llegando a este punto Monroy & Sáez (2012) consideran algunos factores intrínsecos, como: el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento, los cuales están relacionados con la Satisfacción Laboral.

Referente al segundo factor, Carmona & Leal (1998) aluden que son factores higiénicos los cuales producen insatisfacción laboral si el nivel es insuficiente. Asimismo Valencia (2008) explica que los factores extrínsecos comprenden las condiciones físicas y ambientales del trabajo. También, Bedodo & Giglio (2006) indican que la motivación extrínseca proviene de fuentes ambientales externas, es decir que las causas principales que producen conductas se encuentran en el entorno laboral. Del mismo modo, señala que este factor se localiza en el ambiente que rodea a los trabajadores y comprenden las condiciones que desempeñan en su labor, y cuando este factor es insuperable no permite elevar la satisfacción, solo la mantienen, pero sino la perciben puede conducir a una insatisfacción. En este sentido, Alfaro et al. (2012) señalan algunos ejemplos: políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad.

2.4.2. Compromiso Organizacional

Una aproximación conceptual al Compromiso organizacional puede estar sustentada a partir de dos criterios: como un grado de identificación del empleado y como un vínculo que establece el mismo con su organización.

El Compromiso organizacional según González, López & Sánchez (2014) es el grado que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella, ésta presenta tres principales dimensiones del compromiso, las cuales estarían compuestas por el Compromiso Afectivo, compromiso de continuidad y el Compromiso Normativo, Domínguez, Ramírez, & García (2013) aluden que este compromiso es un deseo de seguir siendo miembro de una organización en particular y una disposición por realizar un esfuerzo extraordinario en beneficio de ella y un reconocimiento firme de los valores y las metas de la organización, por su parte (Villalba, 2001) adiciona que el Compromiso Organizacional es el deseo de trabajar con

intensidad por los objetivos organizacionales y, frecuentemente, está relacionado con el deseo de perdurar en la misma, sin embargo para Calderón, Laca, Pando & Pedroza (2015) el Compromiso organizacional es el vínculo que establece el individuo con su organización, fruto de las pequeñas inversiones realizadas a lo largo del tiempo y sostiene que aun cuando existen varios factores que incurren en el desarrollo del compromiso, las influencias más fuertes son las experiencias de trabajo y aprendizaje con el grupo laboral.

Por otro lado, Gonzáles & Concha (1995) se refieren al Compromiso Organizacional como el alcance del trabajador con la organización y esto conlleva a una fuerte aceptación de las metas y valores que tenga la organización; Betanoz et al. (2006) recalcan que este compromiso permitirá estabilidad laboral, el cuál impacta en prestaciones, jubilación, beneficios sociales, y garantizará cubrir necesidades tanto materiales como psicológicas, así como reconocimiento, desarrollo de habilidades, socialización y de esta manera se podrá beneficiar a las familias y la economía del país, al mismo tiempo Mercado & Gil (2013) señalan que el Compromiso Organizacional se afronta desde dos alternativas, la primera es cuando el empleado está comprometido y busca resolver los problemas de la organización y en segundo lugar, el compromiso que se convierte en una estrategia de afrontamiento.

2.4.2.1. Dimensiones del Comportamiento Organizacional.

2.4.2.1.1. Compromiso continúo.

Una conceptualización acerca del compromiso continuo puede estar sostenida como la necesidad de continuar y como una transacción de incentivos que se recibe para permanecer en la organización.

Para Calderón et al. (2015) definen a este compromiso como la necesidad de continuar en la organización y este es el resultado de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona posee por su permanencia en la empresa y lo que perdería si abandona el trabajo, así mismo Dávila & Jiménez (2014) señalan esta necesidad de continuar se da en base a los costes asociados a dejar la organización y también la necesidad de continuar debido a la falta de alternativas de empleo disponibles, que para Barraza & Acosta (2008) este compromiso revela de alguna forma el apego del carácter material que el empleado tiene con su organización, ya que con el pasar del tiempo éste observa que hace pequeñas inversiones, las cuales espera que le beneficien, es decir el empleado está vinculado con su organización porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejar todo esto significaría perder todo lo invertido.

Por su parte Ríos, Téllez & Ferrer (2010) manifiestan respecto al compromiso continuo que es el resultado de una transacción de incentivos y contribuciones entre la organización y el colaborador, el cual asocia los beneficios que recibe en el trabajo, tales como plan de retiro y seguros de salud como incentivos para persistir en la organización, de la misma manera Betanzos & Paz (2007) revelan que los empleados reservan significativas inversiones con la organización ,las cuales no desean perder, pero en caso de percibir éstos costos, al permanecer en la empresa son altos, su nivel de compromiso decrece y es por ello, que se traza un compromiso formado por el intercambio entre la persona y el entorno social, de tal forma que Arias, Varela, Loli, & Quintana (2003) recalcan que este compromiso refleja una perspectiva calculadora ya que se refiere a la prosecución de inversiones acumuladas a la organización y dejarla resulta cada vez más costoso, por lo tanto se crea un compromiso por omisión.

2.4.2.1.2. Compromiso Normativo.

Un acercamiento sobre el estudio del Compromiso Normativo se contempla como una obligación y responsabilidad que el colaborador adquiere al permanecer en la organización.

Barraza & Acosta (2008) indican que el Compromiso Normativo consiste en la experiencia del empleador de un enérgico sentimiento de obligación y lealtad de perdurar en la organización, es decir el colaborador aprende y da por hecho que debe ser leal con quien lo contrate, de la misma manera Loli (2007) resalta que el empleado podrá permanecer horas extras diarias o semanales y sentirse bien por ello, tal vez sea por el sentido del deber o por lealtad en el sentido de cumplimiento y respeto a la organización, que para Betanoz et al. (2006) afirman que el empleado con un alto Compromiso Normativo se enfocara a cumplir con las metas de la organización pero también cree tener cierta responsabilidad hacia los demás y esto le conlleva a cubrir los exigencias que se le marcan para evitar la desaprobación social.

Mientras tanto Ríos et al. (2010) hacen referencia que cuando un empleado desarrolla un alto Compromiso Normativo, seguidamente puede experimentar un sentimiento de deuda hacia la organización que le brindó la oportunidad de trabajar, por lo que su trabajo puede ser incondicional al momento de implementar algún nuevo proyecto, como también Betanzos & Paz (2007) mencionan que este compromiso muestra la relación entre el empleado y la empresa, el cual indica que cuando los empleados perciben que tienen beneficios concedidos por la organización, se crean sentimientos de obligación los cuales motivan a los empleados a actuar valorando a su organización, Robledo (2013) anexa que con este Compromiso Normativo se puede generar un sentido del deber que deviene en la virtud moral de la responsabilidad y esto es algo tan importante para los colaboradores que trabajan en las organizaciones.

2.4.2.1.3. Compromiso Afectivo.

Un fundamento a la determinación del Compromiso Afectivo puede relacionarse como lazos o vínculos emocionales que permite que el colaborador sienta hacia su organización.

El Compromiso Afectivo de acuerdo con Dávila & Jiménez (2014) lo definen como lazos emocionales los cuales unen al individuo con la organización , al mismo tiempo Omar & Florencia (2008) adicionan que en el proceso de formación de tales lazos actúa en la valoración que otorga el empleado del apoyo y los beneficios recibidos por parte de la empresa , en caso que las evaluaciones sean positivas, comenzará a percibir los objetivos de la empresa como si fueran sus propios objetivos y deseará seguir perteneciendo a la misma ya que la considerara parte de su vida; por su parte Montoya (2017) señala que este Compromiso Afectivo puede estar relacionado con la motivación personal, ya que el colaborador realiza una actividad por el simple placer de realizarla sin recibir algún incentivo externo sintiendo una sensación de placer, éxito y con ello un fuerte deseo personal.

Por otro lado Ríos et al. (2010) hacen referencia que este Compromiso Afectivo se considera como un componente de estos tres elementos: la identificación con objetivos y valores de la organización; el deseo de contribuir para que la organización alcance sus metas y objetivos; y el deseo de ser parte de la organización, que a su vez Betanoz et al. (2006) recalcan que este compromiso surge cuando un colaborador se involucra emocionalmente con la organización y establece vínculos emocionales al percibir la satisfacción de sus necesidades y expectativas, lo cual lleva a buscar también el bienestar de la organización y tener un evidente orgullo de pertenencia, es por ello que Calderón et al. (2015) añaden que es una lealtad emocional del colaborador hacia la empresa la cual es adquirida como resultado de la satisfacción por parte de la organización de las necesidades y perspectivas que el trabajador siente.

2.4.2.2. Modelos y teorías del Compromiso Organizacional de Mayer y Allen

Existe una gran variedad de investigaciones a nivel mundial sobre el Compromiso Organizacional, la más reconocida y que ha sido tomada en consideración para muchos estudios ha sido la teoría de Meyer y Allen en el año de1991. Montoya (2017) indica que esta teoría presenta una escala que describe y mide al Compromiso Organizacional como un constructo multidimensional, que está compuesto por tres tipos: el Compromiso Afectivo, el Compromiso Normativo y el Compromiso de Continuidad. Así mismo Blanco & Castro (2011) mencionan que esta aproximación tridimensional es la que mayor investigación y soporte ha generado durante las últimas décadas, siendo la teoría más estudiada por muchos otros autores la cual plantea en cuanto al Compromiso organizacional que es un estado psicológico, característica de las relaciones de los empleados con la organización.

Por otro lado, Gonzáles & Concha (1995) resaltan respecto a esta teoría de los tres componentes, que se plantea como una propuesta integradora que intenta reunir las dos grandes tradiciones en el estudio del compromiso: la actitudinal y la conductual, èsto implica que la identificación del trabajador con la organización es el resultado de tres tipos de estados psicológicos antes mencionados, asimismo Betanoz, Andrade & Paz (2006) señalan que con esta escala, la cual mide el Compromiso Organizacional, se espera que una persona se vea forzada a continuar su relación con la organización cuando perciba que tiene pocas alternativas de encontrar otro empleo, es por ello que el sujeto manifestará un alto nivel de Compromiso de Continuidad.

2.5. Marco Conceptual

Satisfacción Laboral

La Satisfacción Laboral se sustenta como los sentimientos que muestra el empleador a su trabajo, teniendo emociones favorables cuando este logra un determinado objetivo, estimando a los componentes de: interacción, supervisión, oportunidades de desarrollo, reconocimiento y trabajo en sí mismo.

Satisfacción con la interacción

La interacción se sustenta como la satisfacción que posee el empleado con su participación en la organización buscando que todas las personas conserven un agradable ambiente laboral, esta interacción se percibe en relacionamiento que tienen los trabajadores con sus similares, inferiores y sus superiores, con quienes puede desarrollar relaciones que generen un clima de trabajo agradable.

Satisfacción con la supervisión

La supervisión básicamente permite tener un vínculo de apoyo y amistad entre las personas laborales con sus respectivos jefes de área, la cual esta fusionada efectivamente con la satisfacción en el trabajo, cabe recalcar que la satisfacción con la supervisión se encuentra en el trato que tiene el trabajador con el jefe y la percepción que tiene el mismo de disponibilidad, justicia y un trato agradable por parte del jefe.

Satisfacción con las oportunidades de desarrollo

Las oportunidades de desarrollo esencialmente es un componente de crecimiento laboral, el cual tiene relación con la preferencia y oportunidades que se ofrecen en el centro laboral a

consecuencia de las habilidades que el trabajador muestra y le permitan innovar, este componente es medido bajo los aspectos de oportunidad de crecimiento laboral dentro de trabajo en relación a la evaluación del cumplimiento de objetivos.

Satisfacción con el reconocimiento

El reconocimiento se define como los aspectos que desempeña un funcionario logrando un alto nivel de satisfacción, es decir cuando el empleado es reconocido por su labor por sus superiores y por la organización, además un aspecto importante es la consideración de las ideas que pueda aportar el trabajador.

Satisfacción con las condiciones básicas de infraestructura

Una conceptualización del trabajo en sí mismo, nos menciona que éste forma parte del factor intrínseco, que abarca el crecimiento personal, y a la vez consiste en hacer creer que la labor más simple sea resaltada como una tarea significativa e interesante.

Satisfacción con el trabajo en sí mismo

El trabajo en sí mismo reside en ayudar a que la persona considere que la labor que realiza es importante y significativa generando mayor productividad y calidad, además de percibir el trabajo como entretenido y el mismo sea disfrutado por el trabajador.

Satisfacción con el salario.

La satisfacción con el salario asevera que es uno de los factores que más insatisfacción puede causar en el trabajador, además de una combinación de la valoración de su trabajo en la empresa, a través de la retribución económica que recibe el trabajador por consideración a las capacidades que tiene y los beneficios extras que puede percibir.

Satisfacción con las normas y políticas de la empresa

La satisfacción con las normas y políticas de la empresa menciona el grado de satisfacción frente a lineamientos propuestos por la empresa para el trabajo dentro, fuera y ante imprevistos, considerando los horarios flexibles y una coordinación adecuada para el cumplimiento de las políticas organizacionales.

Compromiso organizacional

El Compromiso organizacional se define como el deseo de seguir siendo miembro de una organización y trabajar por los objetivos organizacionales, formando un lazo entre el empleado con su organización, cabe recalcar que el Compromiso organizacional se mide bajo los componentes del: compromiso de continuidad, Compromiso Normativo y el Compromiso Afectivo.

Compromiso de continuidad

El compromiso continuo se contempla como la necesidad de permanecer en la organización como resultado de tiempo y esfuerzo que el empleado tiene por su permanencia en la empresa y lo que perdería si abandonara el trabajo, es decir la consideración del trabajador por el trabajo que tiene y la prioridad del mismo en relación a otras ofertas u oportunidades de trabajo.

Compromiso Normativo

El Compromiso Normativo esencialmente consiste en un sentimiento de obligación por parte del empleado con la organización, enfocándose a cumplir con las metas de la organización.

Compromiso Afectivo

El Compromiso Afectivo está relacionado con los vínculos emocionales que une al empleado con la organización a consecuencia de los beneficios recibidos por parte de la empresa, que comprende integración, involucramiento, felicidad por el trabajo y el sentimiento de pertenencia a la organización.

Capitulo III

Metodología de la investigación

3.1. Tipo de investigación

Por las características del estudio corresponde a la investigación de tipo descriptivo y correlacional. Descriptivo porque se trabajó con personas que fue sometido a análisis para los intereses de la investigación. Correlacional, porque se hicieron pruebas estadísticas de relación entre las variables de estudio.

3.2. Diseño de la investigación

Este trabajo se desarrolló bajo un modelo no experimental, porque no se manipularon las variables de estudio durante la investigación.

X ——— Y

X ——— Y1

X ——— Y2

X ——— Y3

3.3. Población y muestra

La población estuvo conformada por 70 personas que laboran en la empresa D y G Ingenieros y Asociados S.R.L. de la ciudad de Tarapoto. Incluye trabajadores desde directivos a operarios, entre varones y mujeres. Para los requerimientos de la investigación participarán trabajadores por voluntad y consentimiento propio. La muestra fue no probabilística por conveniencia donde la muestra asumió el cien por ciento de la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos se realizó de manera personal a través de la técnica de encuesta, que fue considerado como una forma de llegar a tener contacto con las unidades de estudio a través del uso de cuestionarios. Se obtuvo permiso de la empresa y se aplicó la encuesta a todos los trabajadores de D y G Ingenieros y Asociados S.R.L.

Instrumento para la recolección de datos

La presente investigación usó de 2 cuestionarios, destinados a medir el nivel de la Satisfacción Laboral y el Compromiso organizacional. El primer cuestionario midió la Satisfacción Laboral a través de la teoría de factores de Herzberg. El cuestionario fue adaptado por el investigador considerando la realidad de la empresa. Se contó con 36 indicadores para medir las 8 dimensiones con las que cuenta la variable. El segundo cuestionario medio la variable de Compromiso Organizacional, creado por Allen y Meyer (1979). El cuestionario conto con 18 indicadores los que evaluaron tres 3 dimensiones de la variable. La escala de medición fue de Likert con 5 alternativas.

La recolección de datos se realizó en una semana, en la que se emplearon ambos cuestionarios a cada uno de los participantes, reuniéndolos en ambientes de la empresa cedidos por parte de la administración y jefatura de cada área.

3.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

Los datos fueron analizados en SPSS. Versión 23, diseñado para análisis estadísticos. Se trabajó con pruebas descriptivas y análisis bi dimensional según los requerimientos de la

investigación. Igualmente, se trabajó con la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov y el análisis de regresión lineal para correlación. Además, los instrumentos fueron validados por juicios de expertos mediante la prueba estadística de Alfa de Cronbach usada para cuestionarios de Escala de Likert.

Capítulo IV

Resultados y discusión

4.1. Resultados

En este capítulo se detallan los resultados que la investigación encontró. En la primera parte, se describe los aspectos sociodemográficos y en la segunda parte, se describe los grados de relación entre la Satisfacción Laboral y las dimensiones del Compromiso Organizacional.

4.1.1. Aspectos sociodemográficos

Tabla 1 evidencio que las edades de los encuestados que oscilan entre 34 a 39 años, 28 a 33 años y 23 a 27 años representaron entre 28.6%, 27.1% y 21.4%. De acuerdo a la tendencia del mundo comercial, los trabajadores que tienen edades comprendidos entre 40 a 45, 46 a 51 y 18 a 22 años tienen menos participación en la empresa y representan entre 14.3%, 4.3% y 4.3% respectivamente.

En relación a la variable de estado civil, se encontró que un 35.7% del personal de la empresa D y G son casados. Un 37.1% del personal son solteros. Un 22.9% son divorciados y un 4.3% son convivientes. Con respecto a la religión un 58.6% del personal de la empresa son católicos. Un 41.4% son protestantes. En relación al grado de instrucción de los encuestados un 44.3% terminaron sus estudios de secundaria. Un 45.7% tienen estudios dándole un equilibrio laboral a la empresa. Con respecto a la procedencia del personal, mostraron que un 18.6 % son naturales de la costa, un 47.1% son oriundos de la sierra y 34.3% provienen de la selva.

Tabla 1. Aspectos sociodemográficos

Género		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Masculino	45	64.3	64.3
	Femenino	25	35.7	100.0
	Total	70	100.0	
Edad				
	18 a 22 años	3	4.3	4.3
	23 a 27 años	15	21.4	25.7
	28 a 33 años	19	27.1	52.9
	34 a 39 años	20	28.6	81.4
	40 a 45 años	10	14.3	95.7
	46 a 51 años	3	4.3	100.0
	Total	70	100.0	
Estado civil				
	Casado	25	35.7	35.7
	Soltero	26	37.1	72.9
	Divorciado	16	22.9	95.7
	Conviviente	3	4.3	100.0
	Total	70	100.0	
Religión				
	Católico	41	58.6	58.6
	Protestante	29	41.4	100.0
	Total	70	100.0	
Grado de instrucción				
	Primaria	7	10.0	10.0
	Secundaria	31	44.3	54.3
	Superior	32	45.7	100.0
	Total	70	100.0	
Procedencia				
	Costa	13	18.6	18.6
	Sierra	33	47.1	65.7
	Selva	24	34.3	100.0
	Total	70	100.0	

4.1.2. Relación entre Satisfacción Laboral y el Compromiso Afectivo

Prueba de normalidad para la satisfacción laboral y el compromiso afectivo

Regla de decisión

Si el p valor es > 0,05 se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el p valor es < 0,05 se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna (H_1)

Prueba de hipótesis

H_0: La distribución de datos de la variable es normal

H_1: La distribución de los datos de la variable no es normal

En la tabla 2, se observa que el p valor de la Satisfacción Laboral es igual a 0,022 (p < 0,05) lo cual indica que tiene una distribución no normal, del mismo modo, el p valor de la variable Compromiso Afectivo es de 0,001 (p < 0,05) que indica una distribución no normal de la variable. Considerando el resultado anterior su utilizo el estadístico de Rho Spearman para medir la relación entre las variables de estudio.

Tabla 2 Prueba de normalidad de la Satisfacción Laboral y el Compromiso Afectivo de Shapiro Wilk

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	.115	70	.022
Compromiso Afectivo	.145	70	.001

Correlación para Satisfacción Laboral y el Compromiso Afectivo

Regla de decisión

Si el p valor es > 0,05 se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el p valor es < 0,05 se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna (H_1)

Prueba de hipótesis

H_0: No existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Afectivo en DyG Ingenieros Asociados SRL, Tarapoto 2018

H_1: Existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Afectivo en DyG Ingenieros Asociados SRL, Tarapoto 2018

En la tabla 3, se observa la relación entre la Satisfacción Laboral y Compromiso Afectivo. A través del análisis estadístico de correlación de Spearman se obtuvo el resultado de 0,594 y un p valor igual a 0.000 (p valor < 0,05). Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna. Entonces, existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Afectivo en la empresa D y G Ingenieros Asociados S.R.L. Además, se puede decir que la relación entre las variables estudiadas es directa. A mejor Satisfacción Laboral, mejor será el Compromiso Afectivo.

Eso quiere decir que, siempre que la empresa le ponga énfasis a las dimensiones de la variable de satisfacción laboral, los empleados se sentirán más comprometidos con la empresa, generando así mejores resultados en el trabajo que los mismos desarrollan.

Tabla 3. Prueba de correlación Rho de Spearman entre Satisfacción Laboral y la Compromiso Afectivo

	Compromiso Afectivo		
	Rho Spearman	p valor	N

Satisfacción Laboral	,594**	.000	70

4.1.3. Relación entre Satisfacción Laboral y el Compromiso de Continuidad

Normalidad para Satisfacción Laboral y Compromiso de Continuidad

Regla de decisión

Si el p valor es > 0,05 se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el p valor es < 0,05 se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna (H_1)

Prueba de hipótesis

H_0: La distribución de datos de la variable es normal

H_1: La distribución de los datos de la variable no es normal

En la tabla 4, se observa que el p valor de la Satisfacción Laboral es igual a 0,022 (p < 0,05) lo cual indica que tiene una distribución no normal. Del mismo modo, el p valor del compromiso de continuidad es de 0,019 (p < 0,05) que indica una distribución no normal de la variable. Considerando el resultado anterior se utilizó el estadístico de Spearman para medir la relación entre las variables de estudio.

Tabla 4. Prueba de normalidad de la Satisfacción Laboral y el Compromiso de Continuidad de Shapiro Wilk

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	.115	70	.022

Compromiso de continuidad	.117	70	.019

Correlación entre Satisfacción Laboral y Compromiso de Continuidad

Regla de decisión

Si el p valor es > 0,05 se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el p valor es < 0,05 se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna (H_1)

Prueba de hipótesis

H_0: No existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el compromiso de continuidad en DyG Ingenieros Asociados SRL, Tarapoto 2018

H_1: Existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el compromiso de continuidad en DyG Ingenieros Asociados SRL, Tarapoto 2018

En la tabla 5, se observa la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso de Continuidad (r = 0,515) y un p valor igual a 0.000 (p valor < 0,05). Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y acepto la alterna. Es decir, existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso de Continuidad en D y G Ingenieros Asociados S.R.L. Además, se observó que la relación entre las variables estudiadas es directa, es decir a mejor Satisfacción Laboral, mejor será el Compromiso de Continuidad.

Dicho de otra forma, los empleados al sentir que valoran su trabajo y se encuentran satisfechos con la actitud que tiene la organización hacia ellos, aumenta la identidad hacia la

empresa D y G Ingenieros Asociados S.R.L. sintiéndose parte de la misma y comprometidos a defenderla de cualquier amenaza, interna o externa.

Tabla 5. Prueba de correlación de Spearman entre Satisfacción Laboral y el Compromiso de Continuidad

	Compromiso de continuidad		
	Rho Spearman	p valor	N
Satisfacción Laboral	,515**	.000	70

4.1.4. Relación entre Satisfacción Laboral y el Compromiso Normativo

Normalidad para Satisfacción Laboral y Compromiso Normativo

Regla de decisión

Si el p valor es > 0,05 se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el p valor es < 0,05 se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna (H_1)

Prueba de hipótesis

H_0: La distribución de datos de la variable es normal

H_1: La distribución de los datos de la variable no es normal

En la tabla 6, se observa que el p valor de la Satisfacción Laboral es igual a 0,022 ($p < 0,05$) lo cual indica que tiene una distribución no normal. Del mismo modo, el p valor del Compromiso Normativo es de 0,001 ($p < 0,05$), que indica una distribución no normal de la variable.

Considerando el resultado anterior se utilizó el estadístico de Spearman para medir la relación entre las variables de estudio.

Tabla 6. Prueba de normalidad de Satisfacción Laboral y el Compromiso Normativo de Shapiro Wilk

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	.115	70	.022
Compromiso Normativo	.143	70	.001

Correlación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Normativo

Regla de decisión

Si el p valor es > 0,05 se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el p valor es < 0,05 se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna (H_1)

Prueba de hipótesis

H_0: No existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Normativo en DyG Ingenieros Asociados SRL, Tarapoto 2018

H_1: Existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Normativo en DyG Ingenieros Asociados SRL, Tarapoto 2018

En la tabla 7 se observa la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Normativo. A través del análisis estadístico de correlación de Spearman se obtuvo r = 0,448 y un p valor igual

a 0.000 (p valor < 0,05). Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Es decir, existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Normativo en D y G Ingenieros Asociados S.R.L.

Esto quiere decir que cuanto mejores sean los niveles de la satisfacción laboral de los empleados estos realizarán sus labores normales con mayor cuidado y compromiso hacia las políticas y normas que se encuentran relacionadas con sus actividades.

Tabla 7. Prueba de correlación de Spearman entre Satisfacción Laboral y el Compromiso Normativo

	Compromiso Normativo		
	Rho Spearman	p valor	N
Satisfacción Laboral	,448**	.000	70

4.1.5. Relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

Normalidad para Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

Regla de decisión

Si el p valor es > 0,05 se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el p valor es < 0,05 se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna (H_1)

Prueba de hipótesis

H_0: La distribución de datos de la variable es normal

H_1: La distribución de los datos de la variable no es normal

En la tabla 8, se observa que el p valor de la Satisfacción Laboral es igual a 0,022 ($p < 0,05$) lo cual indica que tiene una distribución no normal y el p valor del Compromiso Organizacional es de 0,074 ($p > 0,05$) que indica una distribución normal de la variable. Considerando el resultado anterior su utilizo el estadístico de Spearman para medir la relación entre las variables de estudio.

Tabla 4. Prueba de normalidad de Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional de Shapiro Wilk

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	.115	70	.022
Compromiso organizacional	.101	70	.074

Correlación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

Regla de decisión

Si el p valor es > 0,05 se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el p valor es < 0,05 se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna (H_1)

Prueba de hipótesis

H_0: No existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso organizacional en DyG Ingenieros Asociados SRL, Tarapoto 2018

H_1: Existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso organizacional en DyG Ingenieros Asociados SRL, Tarapoto 2018

En la tabla 9, se observa la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso organizacional. A través del análisis estadístico de correlación de Spearman se obtuvo un resultado der = 0,646 y un p valor igual a 0.000 (p valor < 0,05). Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y acepto la alterna. Es decir, existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en D y G Ingenieros Asociados S.R.L. Además, se observa que la relación entre las variables estudiadas es directa. A mejor Satisfacción Laboral mejor será el compromiso de continuidad.

Esto significa que mientras la empresa mantenga a sus empleados satisfechos en sus diferentes aspectos, estos estarán comprometidos con los objetivos organizacionales y de forma específica, crearán un deseo de continuar laborando en la empresa sin importar algún otro tipo de oferta que pueda existir.

Tabla 5. Prueba de correlación de Spearman entre Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional

	Compromiso organizacional		
	Rho Spearman	p valor	N
Satisfacción Laboral	,646**	.000	70

4.2. Discusión

El principal objetivo del presente estudio fue conocer la manera como Satisfacción Laboral se relaciona con el Compromiso organizacional en DyG Ingenieros Asociados SRL, Tarapoto 2018, encontrándose una relación directa, media y positiva, además se estudió la relación entre la Satisfacción Laboral y sus dimensiones.

Con respecto a la hipótesis general de la investigación existe una relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso organizacional con un coeficiente Rho=0.646 (p valor 0.000). Morales & Villalobos (2012) en su investigación, en un centro de salud de Maracaibo se encontró también correlación de r=-0.890. (Richard, 2015) en su investigación en colaboradores de una empresa Retail, encontró una relación positiva y altamente significativa p valor=0.002. Portilla (2017) encontró una relación de positiva y significativa r=0.220. Cabanillas (2018) en su estudio en los colaboradores de una entidad bancaria tuvo un coeficiente de correlación de r=0.430. Guerra (2017) en su investigación en los trabajadores de la Dirección Territorial Policial de Lima encontró una relación positiva y significativa r=0.825. Esto apoya la teoría, que según Gallardo & Sandoval (2014) señala que en las empresas privadas se encuentra una mayor Satisfacción Laboral, que genera mayor compromiso con la empresa, esto debido a la preocupación que existe por parte de los empleadores en relación al bienestar de los trabajadores, asociado también a los niveles de producción del personal.

En relación a la primera hipótesis específica, existe una relación directa y significativa Rho=0.594 (p valor= 0.000). Por su parte, Richard (2015) en su investigación en colaboradores de una empresa Retail, encontró una relación positiva y altamente significativa p valor=0.000, entre la Satisfacción Laboral (factores intrínseco y extrínsecos) y el Compromiso Afectivo. Guerra

(2017) en su investigación en los trabajadores de la Dirección Territorial Policial de Lima encontró una relación positiva y significativa r=0.781. Cainicela & Pazos (2016) en su investigación en profesionales de una empresa minera en el Perú tuvo una relación directa y significativa entre los factores intrínsecos de la Satisfacción Laboral y el Compromiso Afectivo r=0.371. Igualmente, una relación directa y significativa entre los factores extrínsecos de la Satisfacción Laboral y el Compromiso Afectivo r=0.394. Mamani (2016) en su estudio en profesores de instituciones educativas en Arequipa una relación positiva y significativa de r=675. Gómez; Recio; Avalos & Gonzales (2013) en su trabajo en organizaciones de Río Verde encontró una relación positiva y significativa entre todas las dimensiones de la Satisfacción Laboral y el Compromiso Afectivo sig<0.05. También, Cabanillas (2018) encontró una relación entre la satisfacción intrínseca y el Compromiso Afectivo de r=0.40. (López, 2017) explica que los factores motivacionales en los que los trabajadores pueden percibir el buen trato que existe de parte de los superiores, además de la comprensión ante sucesos imprevistos genera mejores niveles de Compromiso Afectivo por su trabajo.

En relación a la segunda hipótesis específica, existe una relación directa y significativa Rho=0.448 (p valor= 0.000). Por su parte, Guerra (2107) en su investigación en los trabajadores de la Dirección Territorial Policial de Lima encontró una relación positiva y significativa r=0.845. Cainicela & Pazos (2016) en su investigación en profesionales de una empresa minera en el Perú tuvo una relación directa y significativa entre los factores intrínsecos de la Satisfacción Laboral y el Compromiso Normativo r=0.308. Además, una relación directa y significativa entre los factores extrínsecos de la Satisfacción Laboral y el Compromiso Normativo r=0.352. Mamani (2016) en su estudio en profesores de instituciones educativas en Arequipa una relación positiva y significativa de r=651. Gómez; Recio; Avalos & Gonzales (2013) en su trabajo en organizaciones de Río

Verde encontró una relación positiva y significativa entre todas las dimensiones de la Satisfacción Laboral y el Compromiso Normativo sig<0.05. (Nieto, 2017) menciona que el Compromiso Normativo con una institución se desarrolla a partir de la responsabilidad que tiene un trabajador en una empresa, siendo en muchos casos necesario brindar algún tipo de responsabilidad o poder a los trabajadores, para que sientan que son responsables por el cumplimiento de las normas y procedimientos en una organización.

En relación a la tercera hipótesis específica, existe una relación directa y significativa Rho=0.515 (p valor= 0.000). Por su parte, Guerra (2107) en su investigación en los trabajadores de la Dirección Territorial Policial de Lima encontró una relación positiva y significativa r=0.817. Cainicela & Pazos (2016) en su investigación en profesionales de una empresa minera en el Perú tuvo una relación directa y significativa entre los factores intrínsecos de la Satisfacción Laboral y el compromiso de continuidad r=0.219. Además, una relación directa y significativa entre los factores extrínsecos de la Satisfacción Laboral y el compromiso de continuidad r=0.217. Mamani (2016) en su estudio en profesores de instituciones educativas en Arequipa una relación positiva y significativa de r=363. Gómez; Recio; Avalos & Gonzales (2013) en su trabajo en organizaciones de Río Verde encontró una relación positiva y significativa entre todas las dimensiones de la Satisfacción Laboral y el compromiso de continuidad sig<0.05. Cabanillas (2018) encontró una relación entre la satisfacción intrínseca y el Compromiso Afectivo de r=0.290. (Gómez et al., 2013) en su investigación encontró que el compromiso de continuidad depende en gran manera con el salario que pueden percibir, debido a que este significa parte de la posición social de los trabajadores, como segundo factor, encontró que la edad se relaciona de forma significativa con el compromiso de continuidad, esto debido a la estabilidad económica que un sujeto necesita en determinado momento de su vida.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

1. La Satisfacción Laboral se relaciona de forma directa, media y significativa en 64.6% con el Compromiso organizacional. Igualmente, a mejor nivel de Satisfacción Laboral en los empleados, mayor será el Compromiso Organizacional que los mismos desarrollen en la empresa.
2. La Satisfacción Laboral se relaciona significativamente en 59.4% con el Compromiso Afectivo de forma directa, media. Del mismo modo, a mejor nivel de Satisfacción Laboral en los empleados, mayor será el Compromiso Afectivo que los mismos desarrollen en la empresa.
3. La Satisfacción Laboral se relaciona significativamente en 44.8% con el Compromiso Normativo de forma directa, media con el Compromiso Normativo. Por consiguiente, se observa, a mejor nivel de Satisfacción Laboral en los empleados, mayor será el Compromiso Afectivo que los mismos desarrollen en la empresa.
4. La Satisfacción Laboral se relaciona significativamente en 51.5% con el Compromiso de Continuidad de forma directa, media con el compromiso de continuidad. Igualmente, se observa, a mejor nivel de Satisfacción Laboral en los empleados, mayor será el Compromiso de Continuidad que los mismos desarrollen en la empresa.

5.2. Recomendaciones

1. Se recomienda realizar un estudio predictivo para conocer el orden en que inciden los componentes de la Satisfacción Laboral en el Compromiso organizacional y sus dimensiones, con fines de mejora de Satisfacción Laboral en DyG Ingenieros Asociados SRL de Tarapoto.
2. Se recomienda realizar un estudio comparativo de las diferentes empresas con las mismas características para conocer la realidad que se vive dentro de DyG Ingenieros Asociados SRL y poder tomar medidas para estar al nivel de las empresas en el mercado.
3. Se recomienda incluir las metas organizacionales respecto a la Satisfacción Laboral para conocer qué busca la empresa y cómo esta está cumpliendo sus metas además de la percepción de la administración y compararla con la de los trabajadores.
4. Se recomienda realizar evaluaciones periódicas de la Satisfacción Laboral para conocer el sentir de los trabajadores y poder tomar medidas, con el fin de conservar, mejorar, fortalecer y dar mayor sostenibilidad al talento humano en DyG Ingenieros Asociados SRL de Tarapoto.

Referencias

Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de Satisfacción Laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza E Investigación En Psicología*, *14*(1), 105–118.

Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. *Pontificia Universidad Católica Del Perú*.

Alva, J., & Juarez, J. (2014). *Relación Entre El Nivel De Satisfaccion Laboral Y El Nivel De Productividad De Los Colaboradores De La Empresa Chimu Agropecuaria S.a Del Distrito De Trujillo-2014*. *Universidad Privada Antenor Orrego*.

Arana, J. (2014). Relación entre el clima organizacional y la Satisfacción Laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & Trabajo*, *16*(51), 185–191.

Arias, F., Varela, D., Loli, A., & Quintana, M. (2003). El Compromiso organizacional y su relacion con algunos factores demograficos y psicologicos, *6*(2), 13–25.

Barraza Macías, A., & Acosta Chávez, M. (2008). Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación medida superior. *Innovación Educativa*, *8*(45), 20–35. https://doi.org/10.7818/ECOS.2014.23-2.11

Bedodo, V., & Giglio, C. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica*. *Universidad de Chile*. Retrieved from http://www.repositorio.uchile.cl/handle/2250/113580

Betanoz Díaz, N., Andrade Palos, P., & Paz Rodriguez, F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología Del Trabajo Y de Las Organizaciones*, *22*(1), 25–43.

Betanzos Díaz, N., & Paz Rodríguez, F. (2007). Análisis psicométrico del Compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, *23*(2), 207–215. Retrieved from http://digitum.um.es/xmlui/handle/10201/8132

Blanco, M., & Castro Ch, P. (2011). Análisis comparativo del Compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos. *Ajayu*, *9*(2), 215–233.

Bonillo, D., & Nieto, F. (2002). La Satisfacción Laboral como elemento motivador del empleado. *Revista Andaluza de Relaciones Laborales*, *1*(2002), 189–200. Retrieved from http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2421/b13772089.pdf?...1%5Cnhttp://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2421/b13772089.pdf?sequence=1

Caballero, K. (2002). El concepto de " satisfacción en el trabajo " y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, Revista de Currículum Y Formación Del Profesorado*, *6*(1–2), 1–10.

Cabanillas, S. (2018). *Satisfacción Laboral y Compromiso organizacional en colaboradores de una entidad bancaria de la provincia de Trujillo*. *Universidad César Vallejo*. https://doi.org/10.22201/fq.18708404e.2004.3.66178

Cainicela, F., & Pazos, P. (2016). *La relación entre Satisfacción Laboral Compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú*. *Universidad del Pacífico*.

Calderón Mafud, J. L., Laca Arocena, F. A., Pando Moreno, M., & Pedroza Cabrera, F. J. (2015).

Relación de la Socialización Organizacional y el Compromiso organizacional en Trabajadores Mexicanos. *Psicogente*, *18*(34), 267–277. Retrieved from http://search.proquest.com/docview/305367434/13D277707385859C2B/37?accountid=14512%5Cnpapers3://publication/uuid/0B7995A5-0A32-407D-B4A8-FAF50A0D828C

Carmona, A., & Leal, A. (1998). La teoríade los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas*, *4*(1), 53–80.

Cascales, M. (2010). Análisis de la Satisfacción Laboral en España. *Centro de Estudios Andaluces*, *2*, 1–44.

Chiang, M., Salazar, M., & Nuñez, A. (2009). Clima Y Satisfacción Laboral En Instituciones Públicas : Adaptación Y Ampliación de un Instrumento. *Conocimiento, Innovacion Y Emprendedores: Camino Al Futuro*, 3490–3507.

Chiang Vega, M. M., & San Martin Neira, N. J. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia Y Trabajo*, *17*(54), 159–165. https://doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001

Cisneros, C. (2011). *SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA V SU RELACiÓN CON LAS CONDICIONES DE TRABAJO HOSPITALARIO*. *Universidad Autónoma de San Luis de Potosí*. https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004

Dávila de León, C., & Jiménez García, G. (2014). Sentido de pertenencia y Compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología*, *32*(2), 272–302. https://doi.org/10.1174/021347406778538230

De la Puente Ruiz, A. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de*. *Universidad César Vallejo*.

Diaz Torres, Y., & Quijada Fragoso, A. (2005). *Relacion Entre Satisfacion Laboral Y Compromiso organizacional*. *Universidad Autónoma Metropolitana*.

Dirección General de Salud de las personas. (2002). Encuesta de satisfaccion del personal de salud. *Ministerio de Salud*. Retrieved from http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06 - Encuesta Usuario Interno.pdf

Domínguez Aguirre, L. R., Ramírez Campos, Á. F., & García Méndez, A. (2013). El clima laboral como un elemento del Compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, *4*(1), 59–70. Retrieved from http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419&info=resumen&idioma=ENG

Frías Castro, P. (2014). *Compromiso y Satisfacción Laboral como factores de permanencia de la generación Y*. *Universidad de Chile*. Retrieved from http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS MAGISTER PFRIAS_2014.pdf?sequence=1

Gallardo, N., & Sandoval, M. (2014). *Relación entre satiafacción laboral y Compromiso organizacional en la empresa pública y privada. Universidad del Bío-Bío*.

García, M., & Cruz, M. (2013). Factores motivacionales extrínsecos e intrínsecos en el aula de inglés: Análisis empírico. *Porta Linguarum*, (19), 275–297.

García Sanz, V. (2012). *La motivación laboral: Estudio descriptivo de algunas variables*. *Universidad de Valladolid*.

Gargallo, A. (2008). La Satisfacción Laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Managment*, *17*(4), 563–575. Retrieved from http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951&info=resumen&idioma=SPA

Gómez, D., Recio, R., Avalos, M., & Gonzales, J. (2013). Satisfacción Laboral y compromiso en las organizaciones de rio verde, S.L.P. *Revista de Psicología Y Ciencias Del Comportamiento de La U.A.C.J.S.*, *4*(1), 59–76. https://doi.org/10.1804/rpcc-uacjs.v4i1.63.g156

Gonzáles, L., & Concha, A. (1995). *Dimensiones del Compromiso organizacional*. *Universidad de Salamanca*.

Gonzáles, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres*. *Universidad de Extremadura*.

Gonzales, S., & Gonzales, J. (2015). *Aplicacion de un programa para incrementar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Agrotransportes Gonzales en Trujillo 2015*. *Universidad Privada Antenor Orrego*.

González Santa Cruz, F., López Guzmán, T., & Sánchez Cañizares, S. (2014). Satisfacción Laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba (España): Influencia de la tipología contractual y la jornada de trabajo. *Intangible Capital*, *10*(1), 189–211. https://doi.org/10.3926/ic.489

Guerra, E. (2017). *Satisfacción Laboral y Compromiso organizacional de los Trabajadores de la VII - Dirección Territorial Policial de Lima (DIRTEPOL) 2016*. *Universidad César Vallejo*.

Hannoun, G. (2011). *Satifacción Laboral*. *Universidad Nacional de Cuyo*.

Herrera, J., & Sánches, I. (2012). Satisfacción Laboral En Trabajadores Del Ipn. Un Análisis Estructural. *Ra Ximbai*, *8*(3), 217–231. Retrieved from http://revistas.mes.edu.cu/greenstone/collect/repo/import/repo/20130207/1665044108218.pdf

Herrera Amaya, G., & Manrique Abril, F. G. (2008). Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería. *Aquichan*, *8*(2), 243–256. https://doi.org/10.5294/150

Idrovo, S., & Leyva, P. (2014). Éxito y Satisfacción Laboral y personal: cómo lo perciben mujeres que trabajan en Bogotá (Colombia). *Work and Personal Success and Satisfaction: How Colombian Women Perceive Them.*, (36), 153–181. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.14482/pege.36.5569

Iriarte Cerdán, L. (2012). *Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra*. *Universidad Pública de Navarra*. Retrieved from http://academica-e.unavarra.es/handle/2454/6156?show=full

Jiménez, A., Gonzalez, C., & Reyes, D. (2014). Satisfacción familiar y laboral de mujeres con distintas jornadas laborales. *Acta Colombiana de Psicología*, *12*(1), 77–83. https://doi.org/10.5944/educxx1.17.1.10708

Lillo bañuls, A., & Casado díaz, J. M. (2011). Capital humano y turismo : Rendimiento educativo , desajuste y satisfacción. *Estudio de Economia Aplicada*, *29*(3), 755–780. https://doi.org/1133-3197

Loli P, Alejandro. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública. *Industrial Data*, *10*(2), 30–37.

López, E. (2017). *Análisis sobre la relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso organizacional de los trabajadores adscritos al área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo*. *Universidad de Carabobo*. Retrieved from http://www.albayan.ae

Manso Pinto, Juan. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, (128), 79–86. https://doi.org/Manso, J. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. Revista Universidad EAFIT, 2(128), 79–86.

Mañas, M., Salvador, C., Boada, J., González, E., & Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del Compromiso organizacional. *Psicothema*, *19*(3), 395–400.

Mercado Salgado, P., & Gil Monte, P. (2013). Influencia del Compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en profesionales de servicios (salud y educación). *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas Y Sociales*, *20*(38), 161–174. Retrieved from http://ri.uaemex.mx/handle/123456789/3216

Merino, M., & Díaz, A. (2008). Satisfacción Laboral En Las Empresas Públicas Y Privadas De Lambayeque. *Estudios Empresariales*, 132–142.

Monroy, A., & Sáez, G. (2012). Las teorías sobre la motivación y su aplicación a la actividad física y el deporte. *Lecturas: Educación Física Y Deportes, Revista Digital*, *16*(164), 8. Retrieved from http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4213508&info=resumen&idioma=SPA

Montoya Caceres, P., Bello Escamlila, N., Bermudez Jara, N., Burgos Rios, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Perez, A. (2017). Satisfaccion Laboral y su Relacion con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*, *19*(58), 7–13. https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007

Montoya Santos, E. (2017). *Validación de la escala de Compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*

(UPC).

Morales, M., & Villalobos, J. (2012). *Satisfaccion Laboral y Compromiso organizacional en un centro de salud privado. Universidad Rafael Urdaneta*.

Morales E. M. (2016). *Nivel de Satisfacción Laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital*. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Retrieved from http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5483/1/Morales_cm.pdf

Naranjo, M. L. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*, *33*(2), 153–170. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v33i2.510

Navarro, E. (2008). *Aportación al estudio de la Satisfacción Laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana. Universidad Politecnica de Valencia*.

Nieto, E. (2017). *Análisis de la Satisfacción Laboral y su relación con el Compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017*. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*.

Omar, A., & Florencia, A. (2008). Valores personales y Compromiso organizacional. *Enseñanza E Investigación En Psicología*, *13*(2), 353–372.

Ortiz, P., & Cruz, L. (2008). Estudio sobre clima y Satisfacción Laboral en una empresa comercializadora. *Psicologií Para América Latina*, *13*. Retrieved from http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017&lng=pt&nrm=iso&tlng=es

Peña Cárdenas, M., Díaz Díaz, G., Chávez Macías, A., & Sánchez Esparza, C. (2016). El

Compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración Y Finanzas*, *9*(5), 95–105.

Pereira, I., Veloso, A., Soares, I., & Costa, P. (2017). Compromisso organizacional e satisfação laboral: um estudo exploratório em unidades de saúde familiar portuguesas. *Cadernos de Saúde Pública*, *33*(4). https://doi.org/10.1590/0102-311x00153914

Perez, P. (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfaccion laboral y su evaluación hacia un modelo integrador*. *Universidad Abierta Interamericana*.

Pérez, P., & Azzollini, S. (2013). Liderazgo , equipos y grupos de trabajo – su relación con la Satisfacción Laboral. *Revista de Psicología (PUCP)*, *31*(1), 18. Retrieved from http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472013000100006&lang=es

Portilla, R. (2017). *Satisfacción y Compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental*. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*. Retrieved from http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/621718

Ramírez Campos, Á. F., & Domínguez Aguirre, L. R. (2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las IEs de Puerto Vallarta. *Investigación Administrativa*, *41*(109), 21–30.

Richard, K. (2015). Satisfacción Laboral y Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail , Lima , 2014. *Revista de Investigacion Universitaria*, *4*(1), 51–58. https://doi.org/erwin

Ríos Manríquez, M., Téllez Ramírez, M., & Ferrer Guerra, J. (2010). El empowerment como predictor del Compromiso organizacional en las Pymes. *Contaduría Y Administración*,

2(231), 103–125. Retrieved from http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=49240491&lang=es&site=ehost-live

Ripoll, E., Falguera, M., & Urrutia, J. (2006). Factores determinantes de la satisfacción en el trabajo: cinco años del barómetro laboral. *Instituto de Estadística de Catalunya*, *14*, 14–16.

Robledo, R. D. A. (2013). EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL : UN VALOR PERSONAL Y EMPRESARIAL EN EL MARKETING INTERNO ORGANIZATIONAL COMMITMENT : A PERSONAL AND BUSINESS VALUE IN THE INTERNAL, *1*, 67–86.

Rocco, M. (2009). *Satisfacción Laboral y Salario Emocional : Una aproximación teórica*. *Universidad de Chile*. Retrieved from http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco_m/pdfAmont/cs-rocco_m.pdf

Rodríguez, D., Núñez, L., & Cáceres, A. (2010). Estudio comparativo de la Satisfacción Laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente. *Investigación Y Postgrado*, *25*(1), 63–80. Retrieved from http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65822264004

Ruiz, C. M. (2010). *Nivel de Satisfacción Laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán*. *Universidad del Bío-Bío*.

Salazar, P. (2018). *Relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso organizacional : un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. *Universidad Andina Simón Bolívar*.

Salgado, J., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). Psicothema. *Psicothema, 8(2)*, *8*(2), 329–335. Retrieved from http://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/29556

Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. *Universidad Abierta Interamericana*. Retrieved from http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf

Tamayo, P. (2016). *Percepcion y satisfaccion laboral como precursores de rotación de personal*. *Universidad de Granada*.

Tinoco Gómez, O., Quispe Atúncar, C., & Beltrán Saravia, V. (2014). Cultura organizacional y Satisfacción Laboral en la Facultad de Ingeniería Industrial en el marco de la acreditación universitaria. *Industrial Data*, *17*(2), 56–66. Retrieved from http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81640856007

Valderrama Martínez, J. A., & Dávalos Díaz, G. (2009). Factores de Satisfacción Laboral en médicos familiares del IMSS. *Revista de Investigacion Clinica*, *61*(2), 119–126.

Valencia, P. (2008). *Estilos gerenciales y satisfacion laboral*. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*.

Vargas, J. (2011). Organización del trabajo y Satisfacción Laboral: Un estudio de caso en la industria del calzado. *Nova Scientia*, *4*(7), 172–204.

Vásquez Sosa, S. (2007). *Nivel de motivación y su relación con las Satisfacción Laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006*. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*.

Ventura, Z. M. (2012). *Satisfacción Laboral en docentes-directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07*. *Pontificia Universidad Católica Del Perú*.

Villalba, O. (2001). Incremento de la satisfaccion y del Compromiso organizacional de los

empleados a través del liderazgo efectivo. *Revista Latinoamericana de Administraccion*, (26), 5–17.

Zelada, V. (2015). *Nivel de Satisfacción Laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014. Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Retrieved from http://docplayer.es/24177276-Universidad-nacional-mayor-de-san-marcos-nivel-de-satisfaccion-laboral-del-personal-asistencial-del-centro-de-salud-conde-de-la-vega-baja-2014.html

Zurita, M., Ramírez, T., Quesada, J., Quesada, M., Ruiz, B., & Manzano, J. (2014). Compromiso organizacional y Satisfacción Laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada. *Reidocrea*, *3*(3), 17–25.

Anexos

Anexo 1. Operacionalización de variables

Satisfacción Laboral	Desarrollo	Oportunidad de ascenso	Escala Likert 1. Totalmente desacuerdo 2. Bastande en desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. Bastande de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Trabajadores de DyG Ingenieros y asociados
		Oportunidad de mejora por mi trabajo		
		Trabajo no rutinario		
		Cumplimiento de objetivos		
		Igualdad de oportunidad de ascenso		
	Reconocimiento	Reconocimiento de mi trabajo		
		Percepción de trabajo		
		Valoración de trabajo		
		Reconocimiento de la empresa		
		Percepción de trabajo de la empresa		
		Consideración de ideas		
	Trabajo en sí mismo	Trabajo entretenido		
		Disfrute de trabajo		
		Importancia del trabajo		
	Interacción	Buen trato de mi jefe		
		Convivencia con los compañeros		
		Armonía en el trabajo		
		Ambiente de trabajo agradable		
		Relacionamiento respetuoso		
	Supervisión	Accesibilidad al jefe		
		Justicia de parte del jefe		
		Trato agradable del jefe		
		Disponibilidad del jefe		
	Condiciones físicas de lugar de trabajo	Instalaciones cómodas		
		Condición de máquinas		
		Calidad de materias primas		
		Iluminación adecuada		
	Reglas y políticas de	Coordinación adecuada		

	empresa	Horario agradable		
		Organización adecuada		
		Procedimientos adecuados		
		Sanciones justas		
	Salario	Sueldo adecuado		
		Motivación salarial		
		Oportunidad de mejora económica		
		Beneficios extras adecuados		

Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Sentimiento de pertenencia	Escala Likert 1. Totalmente desacuerdo 2. Bastande en desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. Bastande de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Trabajadores de DyG Ingenieros y asociados
		Integración plena		
		Felicidad por continuación		
		Involucramiento con problemas		
		Compromiso emocional		
		Consideración por la organización		
	Compromiso de continuación	Consideración de continuar en la organización		
		No consideración de otras ofertas de trabajo		
		No consideración de otras opciones de trabajo		
		Abandonar la organización		
		Dejar la organización		
		Deseo de continuidad		
	Compromiso normativo	Cupabilidad por dejar la organización		
		Dejar la organización por beneficio		
		Obligación de permanecer en mi trabajo		
		Deuda con la organización		

		Lealtad por la organización		
		Compromiso con los compañeros		

Anexo 2 Instrumento de investigación

Universidad Peruana Unión

Escuela de Posgrado

Escuela de Posgrado de Ciencias Empresariales

Cuestionario: Satisfacción Laboral y Compromiso organizacional

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información correspondiente al desarrollo de una tesis titulada: "Satisfacción Laboral y Compromiso organizacional en DyG Ingenieros Asociados SRL, Tarapoto 2018". En este sentido, agradecemos de antemano la honestidad de sus respuestas, dada la seriedad exigida por una investigación.

I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Marque con una X el número que corresponda a la respuesta,

1. Sexo:

Masculino (1) Femenino (2)

2. Edad del encuestado

18 -22 años (1)

23 – 27 años (2)

28 – 33 años (3)

34 – 39 años (4)

40 – 45 años (5)

46 – 51 años (6)

52 – 57 años (7)

58 – 65 años (8)

3. Estado civil

Casado (1) Soltero (2) Divorciado (3) Conviviente (4)

4. Religión

Católico (1) Protestante (2)

5. Grado de instrucción

Primaria (1) Secundaria (2) Superior (3)

7. Procedencia del encuestado

Costa (1) Sierra (2) Selva (3) Extranjero (4)

II. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:

Cada ítem tiene cinco posibles respuestas, marque con una X el número de la columna que corresponda a su respuesta.

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

	Ítems					
	Satisfacción Laboral					
	Desarrollo	1	2	3	4	5
1	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, tengo oportunidad de subir de puesto					
2	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, existe oportunidad de mejorar mis perspectivas					
3	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, mi trabajo no es rutinario					
4	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, el desarrollo de mi trabajo me motiva a cumplir mis objetivos					
5	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, todos tienen la misma					

	oportunidad de ascender en la empresa					
	Reconocimiento	1	2	3	4	5
6	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, mi jefe inmediato reconoce las habilidades en mi trabajo					
7	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, mi trabajo no pasa desapercibido por mi jefe.					
8	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, mi jefe valora mis aptitudes en mi trabajo					
9	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, mi trabajo es examinado continuamente					
10	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, se percibe que mi trabajo genera productividad.					
11	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, se toman en cuenta mis propuestas					
	Trabajo en sí mismo	1	2	3	4	5
12	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, el trabajo que realizo es entretenido					
13	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, disfruto mi trabajo					

14	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, considero mi trabajo como importante					
	Interacción	1	2	3	4	5
15	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, mi jefe me demuestra un trato de cordialidad.					
16	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, disfruto la convivencia de trabajo con mis compañeros					
17	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, es posible trabajar en equipo.					
18	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, el ambiente de trabajo es agradable					
19	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, la relación con mis compañeros es de respeto					
	Supervisión	1	2	3	4	5
20	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, mi jefe es líder.					
21	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, mi jefe es ecuánime					
22	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, mi jefe tiene un trato agradable a todos					

23	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, mi jefe tiene disponibilidad para asesorarme					
	Condiciones físicas del lugar de trabajo	1	2	3	4	5
24	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, las instalaciones son cómodas					
25	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, las herramientas y máquinas que necesito se encuentran en condiciones óptimas para realizar mis actividades.					
26	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, las materias primas que me proporciona la empresa son de calidad					
27	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, la iluminación en mi lugar de trabajo es adecuada					
	Reglas y políticas de la empresa	1	2	3	4	5
28	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, me programan y comunican oportunamente horas extras a realizar.					
29	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, mi horario de trabajo es adecuado.					
30	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, la organización de la empresa es adecuada.					

31	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, la empresa tiene procedimientos adecuados para el trabajo					
32	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, aplica las sanciones de manera justa					
	Salario	1	2	3	4	5
33	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, recibo una remuneración adecuada.					
34	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, recibo motivaciones salariales					
35	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, mi sueldo me permite mejorar económicamente					
36	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, las prestaciones que recibo son adecuadas					
	Compromiso organizacional					
	Compromiso Afectivo	1	2	3	4	5
37	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, experimento fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización					
38	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, me siento integrado plenamente en mi organización					

39	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en ésta organización					
40	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, me siento comprometido con los problemas de la organización.					
41	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, me siento ligado emocionalmente a mi organización					
42	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, la organización misma significa personalmente mucho para mí.					
	Compromiso de normativo	1	2	3	4	5
43	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, si no me hubiese esforzado, podría haber considerado trabajar en otro ambiente					
44	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, no considero otras ofertas de trabajo por la inseguridad de las otras propuesta.s					
45	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, siento que tengo pocas opciones de trabajo como para pensar en resurgir de mi organización					
46	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, mi situación laboral se vería afectada si decidiera dejar esta organización					
47	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, sería muy rígido					

	dejar la organización, inclusive si lo quisiera					
48	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, siento que es necesario continuar en esta organización.					
	Compromiso de Continuación	1	2	3	4	5
49	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, me sentiría culpable si dejara la organización ahora					
50	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, aún por mejoras de beneficios, no me sentiría bien desistir a la organización					
51	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, me siento comprometido en permanecer en mi trabajo actual.					
52	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, siento que estoy en compromiso con la misma.					
53	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, siento que la organización merece mi lealtad					
54	En la empresa DyG Ingenieros y asociados, tengo un sentimiento de compromiso con las personas que trabajo y por eso no abandonaría la organización					

Anexo 3 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DISEÑO
"Satisfacción laboral y compromiso organizacional en DyG ingenieros asociados SRL, Tarapoto 2017"	¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en DyG ingenieros asociados SRL, Tarapoto 2017?	Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en DyG ingenieros asociados SRL, Tarapoto 2017	Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en DyG ingenieros asociados SRL, Tarapoto 2017	Tipo correlacional X —— Y
	¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en DyG ingenieros asociados SRL, Tarapoto 2017?	Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en DyG ingenieros asociados SRL, Tarapoto 2017	Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en DyG ingenieros asociados SRL, Tarapoto 2017	X —— Y1
	¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso de continuación en DyG ingenieros asociados SRL, Tarapoto 2017?	Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad en DyG ingenieros asociados SRL, Tarapoto 2017	Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad en DyG ingenieros asociados SRL, Tarapoto 2017	X —— Y2
	¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo en DyG ingenieros asociados SRL, Tarapoto 2017?	Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo en DyG ingenieros asociados SRL, Tarapoto 2017	Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo en DyG ingenieros asociados SRL, Tarapoto 2017	X —— Y3

Anexo 4 Carta de autorización

D&G INGENIEROS ASOCIADOS SRL

RUC N° 20450430537
EJECUTOR DE OBRAS CIVILES, VIALES SANEAMIENTO, ETC
ALQUILER DE QUIPOS LIVIANOS Y PESADOS

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Tarapoto, 29 de Octubre del 2018

Carta N°101-2018//D&G/DJCHA/G

Señor:
ING. JOSUÉ PILCO PEZO

Ing. JOSUE PILCO PEZO
INGENIERO CIVIL
CIP N° 96587

Asunto : ***PERMISO PARA ELABORAR TESIS***

De mi mayor consideración:

Yo, Deysi Jackeline Chávez Alarcón, Gerente de la Empresa **D&G Ingenieros Asociados S.R.L**, por medio de la presente me es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo se otorga el permiso y las facilidades correspondiente para las acciones necesarias que conllevan a la elaboración de su proyecto de tesis "SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA D&G INGENIEROS ASOCIADOS SRL".

Sin otro asunto en particular me suscribo de Usted, no sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente:

D&G INGENIEROS ASOCIADOS S.R.L.
Ing. Deysi J. Chávez Alarcón
GERENTE

DIRECC. JR CUZCO N° 170-D,TARAPOTO –Correo: dygingenieros@outlook.com. Teléf. Oficina 042-522105/ RPM #985240013-#985240261