

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Psicología



Una Institución Adventista

**Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una
empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana**

Tesis para obtener el Título Profesional de Psicólogo(a)

Por:

Jean Manuel Campana Aguilar

Karina Verónica Pérez Yucra

Asesor:

Mtro. Gino Gabriel Marca Dueñas

Lima, febrero de 2019

**ANEXO 07 DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE
TESIS**

Yo, Gino Marca Dueñas, Asesor de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de Lima Metropolitana”** constituye la memoria que presenta el **Bachiller Karina Pérez Yucra y Jean Manuel Campana Aguilar** para aspirar al título de Profesional de Psicólogo ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección. Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, el 18 de marzo del año 2018


Mtro. Gino Marca Dueñas

"Sentido de pertenencia y Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana"

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Psicólogo(a)

JURADO CALIFICADOR



Psic. Flor Victoria Leiva Colos
Presidenta



Psic. Eli Yáñez Cierzo
Secretario



Psic. Helen Sara Flores Mamani
Vocal



Mtro. Gino Gabriel Marca Dueñas
Asesor

Ñaña, 26 de febrero de 2019

DEDICACIÓN

Esta investigación la dedico de manera especial a mi madre Martha Aguilar, por su incansable apoyo, su sacrificio para que pueda continuar adelante y ser el motivo más grande para perseverar en este reto, al igual que mi padre Juan Campana quien con su apoyo incondicional y motivándome a no rendirme en el proceso. Además, dedicar este trabajo a Rigoberto Aguilar por toda su orientación y consejos, finalmente, dedicar a mi familia hermanos, tíos, primos por tener parte activa en este reto.

Jean Manuel Campana

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme permitido llegar hasta este momento en mi vida profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por brindarme su apoyo incondicional. A mi padre, porque a pesar de nuestra distancia física, siento que está conmigo siempre y sé que este momento es tan especial para él también. A mi tía Yolanda por siempre estar dispuesta a ayudarme en cualquier momento.

Karina Pérez Yucra

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a Dios por acompañarnos y guiarnos a lo largo de la carrera, por ser nuestra fortaleza en momentos de desánimo, así como por permitirnos continuar con fuerza y empeño en cada momento durante la realización de la tesis.

Así también a las personas que hicieron posible la ejecución de este trabajo, al área de recursos humanos de la empresa comercial de telecomunicaciones, que nos abrió las puertas para la aplicación de las pruebas, a nuestros asesores que siempre estuvieron pendientes en el desarrollo y mejora del trabajo.

A nuestros maestros y la universidad porque en estos cinco años de la carrera nos brindaron una educación de calidad, con valores que nos formaron como profesionales y nos guiaron en el camino de la educación.

A nuestros padres por ser los principales promotores de nuestros sueños, por creer en nosotros y ser nuestra motivación para cada día salir adelante, por siempre desear y anhelar lo mejor para nuestra vida, gracias por cada consejo y por cada una de sus palabras que nos guiaron durante la vida.

Índice General

| | |
|--|----|
| Capítulo I..... | 1 |
| El problema | 1 |
| 1. Planteamiento del problema | 1 |
| 2. Pregunta de investigación..... | 4 |
| 2.1. Pregunta general | 4 |
| 2.2. Preguntas específicas..... | 4 |
| 3. Justificación | 5 |
| 4. Objetivos de la investigación..... | 6 |
| 4.1. Objetivo general..... | 6 |
| 4.2. Objetivos específicos | 6 |
| Capítulo II..... | 7 |
| 1. Presuposición filosófica..... | 7 |
| 2. Antecedentes de la investigación..... | 8 |
| 2.1. Antecedentes internacionales | 8 |
| 2.2. Antecedentes nacionales | 10 |
| 3. Marco conceptual..... | 13 |
| 3.1. Satisfacción laboral | 13 |
| 3.1.1. Definiciones..... | 13 |
| 3.1.2. Modelos teóricos. | 14 |
| 3.1.3. Factores que determinan la satisfacción laboral | 17 |

| | |
|--|----|
| 3.2. Sentido de pertenencia..... | 18 |
| 3.2.1. Definiciones..... | 18 |
| 3.2.2. Características..... | 19 |
| 3.2.3. Modelos teóricos..... | 20 |
| 3.2.4. Dimensiones:..... | 22 |
| 3.2.5. Importancia..... | 23 |
| 3.3. Definición de términos..... | 24 |
| 3.3.1. Satisfacción..... | 24 |
| 3.3.2. Satisfacción laboral..... | 24 |
| 3.3.3. Pertenencia..... | 24 |
| 3.3.4. Sentido de pertenencia..... | 24 |
| 3.3.5. Motivación..... | 24 |
| 3.3.6. Identificación:..... | 24 |
| 3.3.7. Compromiso:..... | 24 |
| 3.3.8. Productividad:..... | 25 |
| 3.3.9. Rotación:..... | 25 |
| 4. Hipótesis de la investigación..... | 25 |
| 4.1. Hipótesis general..... | 25 |
| 4.2. Hipótesis específicas..... | 25 |
| Capítulo III..... | 26 |
| Materiales y métodos..... | 26 |
| 1. Diseño y tipo de investigación..... | 26 |

| | |
|--|----|
| 2. Variables de la investigación..... | 26 |
| 2.1. Identificación de las variables | 26 |
| 2.1.1. Sentido de pertenencia..... | 26 |
| 2.1.2. Satisfacción laboral | 26 |
| 2.2. Operacionalización de las variables..... | 26 |
| 3. Delimitación geográfica y temporal | 29 |
| 4. Participantes | 29 |
| 4.1. Características de la muestra | 29 |
| 4.2. Criterios de inclusión y exclusión | 30 |
| 4.2.1. Inclusión | 30 |
| 4.2.2. Exclusión | 31 |
| 5. Técnica e instrumentos de recolección de datos | 31 |
| 5.1. Instrumentos | 31 |
| 5.1.1. Escala de Sentido de Pertenencia Laboral (ESPL) | 31 |
| 5.1.2. Escala de Satisfacción Laboral -SPC..... | 32 |
| 5.2. Proceso de recolección de datos..... | 33 |
| Capítulo IV..... | 34 |
| Resultados y discusión..... | 34 |
| 1. Resultados | 34 |
| 1.1. Análisis descriptivo..... | 34 |
| 1.1.1. Nivel de sentido de pertenencia | 34 |
| 1.1.2. Nivel de satisfacción laboral | 37 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| 1.1.3. Prueba de normalidad | 42 |
| 1.1.4. Análisis de correlación..... | 42 |
| 2. Discusión | 43 |
| Conclusiones..... | 47 |
| Recomendaciones..... | 49 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| <i>Tabla 1</i> | 27 |
| Sentido de Pertenencia Laboral | 27 |
| <i>Tabla 2</i> | 28 |
| Satisfacción Laboral | 28 |
| <i>Tabla 3</i> | 30 |
| Datos sociodemográficos de los participantes..... | 30 |
| <i>Tabla 4</i> | 35 |
| Niveles de sentido de pertenencia y sus dimensiones | 35 |
| <i>Tabla 5</i> | 35 |
| Sentido de pertenencia según género de los trabajadores | 35 |
| <i>Tabla 6</i> | 36 |
| Sentido de pertenencia y la edad de los trabajadores..... | 36 |
| <i>Tabla 7</i> | 37 |
| Nivel de Sentido de pertenencia según grado de instrucción | 37 |
| <i>Tabla 8</i> | 37 |
| Nivel de sentido de pertenencia según tiempo de permanencia | 37 |
| <i>Tabla 9</i> | 39 |
| Niveles de Satisfacción laboral y sus dimensiones | 39 |

| | |
|---|----|
| <i>Tabla 10</i> | 39 |
| Satisfacción laboral y tiempo de permanencia | 39 |
| <i>Tabla 11</i> | 40 |
| Satisfacción laboral y genero de los trabajadores | 40 |
| <i>Tabla 12</i> | 41 |
| Satisfacción laboral y grado de instrucción | 41 |
| <i>Tabla 13</i> | 41 |
| Satisfacción laboral según edad..... | 41 |
| <i>Tabla 14</i> | 42 |
| Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio... | 42 |
| <i>Tabla 15</i> | 43 |
| Correlación entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral..... | 43 |

Índice de Anexos

| | |
|--|----|
| Anexo 1 | 62 |
| <i>Validez de contenido V de Ayken</i> | 62 |
| Anexo 2 | 63 |
| <i>Fiabilidad de la Escala de Sentido de pertenencia</i> | 63 |
| Anexo 3 | 64 |
| <i>Validez de constructo sub-test de la escala de Sentido de pertenencia</i> | 64 |
| Anexo 4 | 65 |
| <i>Fiabilidad de la escala de Satisfacción Laboral</i> | 65 |
| Anexo 5 | 66 |
| <i>Validez de constructo sub-test de la escala de Satisfacción Laboral</i> | 66 |
| Anexo 6 | 67 |
| <i>Consentimiento informado</i> | 67 |
| Anexo 7 | 68 |
| <i>Datos sociodemográficos de la prueba</i> | 68 |
| Anexo 8 | 69 |
| <i>Escala de sentido de pertenencia</i> | 69 |
| Anexo 9 | 70 |
| <i>Escala de sentido de pertenencia</i> | 70 |

Resumen

La investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana, los instrumentos empleados fueron la Escala de Sentido de Pertenencia de Herrera (2012) y la Escala de Satisfacción Laboral de Palma (2005), en función a ambas variables se trabajó el tipo de estudio correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, con una muestra de 202 trabajadores. Los resultados evidencian que existe una relación positiva altamente significativa entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral ($\rho = ,704^{**}$, $p = 0.00$), de la misma manera resultó con las dimensiones compromiso, identificación y motivación. Concluyendo que un nivel alto de sentido de pertenencia, y sus dimensiones están relacionados a su vez a un nivel alto de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa comercial del rubro de telecomunicaciones.

Palabras claves: Sentido de pertenencia, satisfacción laboral, trabajadores, empresa, compromiso, identificación, motivación.

Abstract

The objective of the research is to determine the relationship between sense of belonging and job satisfaction in the workers of a commercial telecommunications company in Lima, the instruments used were the Scale of Sense of Belonging of Herrera (2012) and the Labor Satisfaction Scale of Palma (2005), depending on both variables the type of correlational study was worked, non- experimental design and transversal section, with a sample of 202 workers. The results show that there is a positive and highly significant relationship between sense of belonging and job satisfaction ($\rho = ,704^{**}$, $p= 0.00$). In the same way, turned out the dimensions of commitment, identification and motivation. Concluding that a high level of sense of belonging, and its dimensions are related to a high level of job satisfaction in the workers of a commercial telecommunications company.

Keywords: Sense of belonging, job satisfaction, workers, company, commitment, identification, motivation.

Capítulo I

El problema

1. Planteamiento del problema

En la actualidad las organizaciones reconocen que se invierte gran parte del tiempo diario a la práctica laboral, generando desgaste físico, emocional y cognitivo que influye en la vida personal del sujeto (Navarro, Llinares y Montañana, 2010). Sin embargo, algunas de las organizaciones no se enfocan en el talento humano en su totalidad, considerándolos cómo tan solo trabajadores que deben cumplir sus funciones, siendo que tienen como principal objetivo la productividad (Lomas, 2017). Es así que mediante una investigación de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (2015) evidenció que el 87% de gerentes de recursos humanos a nivel mundial considera, que la falta de compromiso en los empleados es una de las principales dificultades que enfrentan constantemente las organizaciones. Así como la desmotivación laboral, es un problema que se presenta en las empresas más representativas del mercado global, microempresas, trabajadores independientes y trabajo informal (Ortega, 2016). Por otro lado Prieto (2004) establece que en la actualidad las principales razones de permanencia o abandono de las empresas se centran en razones de tipo emocional, es así que un estudio desarrollado por IPSOS Perú evidencia que la tasa de rotación anual promedio es de 15% y siendo con mayor proporción entre las empresas nacionales prestadores de servicios (Narváez, 2013), además, Othmar Rabitsch representante de Asociación Peruana de Recursos Humanos (APERHU) señaló en una entrevista que el Perú tiene una

de las tasas más altas de rotación de personal de la región el 18%, frente al promedio de América Latina y el 25% en altos medios los cuales generan sobrecostos a la organización (Diario el Correo, 2014), (El comercio, 2014). Al igual en el rubro de telecomunicaciones se realizó un estudio sobre el nivel de rotación de los empleados donde se encontró que los peruanos presentan 9.87% mayor rotación que los empleados españoles, y la media de permanencia de los empleados peruanos era mucho menor que la de los españoles, 9 meses frente a 4 años (Dávila y Jiménez, 2014).

Lo mencionado anteriormente contribuye de manera directa e indirecta a un deterioro de la imagen de la organización, la calidad de sus productos y servicios generando la caída del crecimiento y desarrollo organizacional disminuyendo los niveles de productividad y calidad. Según Fuentes (2012) las empresas que presentan poca productividad son las que han descuidado a sus colaboradores en todos los niveles, olvidando que se trata de individuos con aspiraciones, necesidades y logros, todo ello siendo esto de suma importancia para que el trabajador se sienta reconocido, no como un objeto más de producción, sino como alguien que aporta sus conocimientos y habilidades, de tal forma que se beneficien todos los que integran el equipo de trabajo, logrando así sentirse satisfechos laboralmente. Así mismo Ruiz (2009) menciona que la satisfacción laboral es una actitud fundamental que el colaborador muestra frente al trabajo y es un predictor del comportamiento humano ante el ámbito laboral y personal. Además, es considerado como un estado emocional positivo o placentero, resultante de la percepción de las experiencias laborales del sujeto o como respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo. Es así que uno de los factores que fomentan sentirse satisfechos laboralmente, es sentir que tiene parte activa dentro de la

empresa, es decir que todo cuanto existe en la empresa les pertenece a todos y, por lo tanto, los empleados deben sentirse dueños, propietarios y hasta accionistas de la firma donde prestan sus servicios (Cárdenas, Aguilar, Ramírez y Escobar, 2016). Es por ello que hoy en día se busca que los colaboradores adquieran a un nivel alto la cultura organizacional a la que pertenecen y se logren identificar con ella, a tal punto de mantenerse estables dentro de la organización. He ahí la importancia de gozar con un alto sentido de pertenencia dentro de la organización, ya que las nuevas actividades que se generen dentro de ella podrán ejecutarse con mayor agrado y no como una carga u obligación (López, 2017). De igual manera Jurado (2014) indica que un buen sentido de pertenencia trae como resultado que la persona se compenetre con la organización, existiendo distintas herramientas para incrementarla como la motivación como un adecuado ambiente de trabajo donde ejecuten sus labores diarias de manera satisfactoria, generando mayor bienestar y satisfacción entre los colaboradores. Es así como el sentido de pertenencia es clave para las organizaciones en un mundo competitivo y globalizado y son los colaboradores quienes hacen diferencia ante la competencia en el mercado. A tal punto que si el sentido de pertenencia se vulnera podría verse afectada la satisfacción de los colaboradores y por ende disminuiría la productividad de la organización lo que genera una baja competencia en el mercado (Muñoz, 2014).

En función a las distintas problemáticas que enfrentan las organizaciones, nuestra población de estudio no se ve ajena a ello, siendo que se observó que la organización contribuye con la gestión de los trabajadores, sin embargo, no de la manera adecuada, dado que dirige a un nivel mayor sus esfuerzos para generar cada vez más ingresos económicos, descuidando así los factores que contribuyen

al desarrollo del talento humano, como también al desarrollo del sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización, lo cual podría estar contribuyendo a los altos índices de rotación que se observa, la cual es una de las principales dificultades que existe en el rubro de telecomunicaciones (Dávila y Jiménez, 2014). Estos son factores que nos lleva a investigar la relación que existe entre el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral en una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima metropolitana.

2. Pregunta de investigación

2.1. Pregunta general

- ¿Existe relación significativa entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de lima metropolitana?

2.2. Preguntas específicas

- ¿Existe relación significativa entre compromiso y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de lima metropolitana?
- ¿Existe relación significativa entre identificación y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de lima metropolitana?
- ¿Existe relación significativa entre motivación y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de lima metropolitana?

3. Justificación

El éxito de una organización está relacionado con el grado de conformidad de los que trabajan en ella y es pieza clave para el desempeño que el personal refleje en la empresa, es así que el sentido de pertenencia que el colaborador desarrolla hacia su organización, lo vuelve ameno y confortable, se buscó estudios que así lo probaran en el Perú, encontrándose muy pocos, sin embargo están dirigidos al ámbito educativo o comunitario, dejando de lado el estudio en las organizaciones, es por ello que se vio en la necesidad de proporcionar y enriquecer la gama de conocimiento sobre los aspectos que guardan relación con la satisfacción laboral y el sentido de pertenencia en el Perú, y por consiguiente proporcionar datos exactos y concretos, que podrán direccionar de mejor manera la calidad de trabajo en las organizaciones.

Al ser uno de los primeros estudios en el Perú con estas variables en el rubro organizacional, los aportes obtenidos servirán de base para los futuros profesionales interesados en continuar investigando no solo en el rubro de telecomunicaciones, sino que pueden abarcar los diferentes ámbitos laborales. Así mismo se pretende que este trabajo de investigación sirva como un instrumento de referencia para las políticas de gestión y dirección dentro de la entidad en la que se ejecuta dicho trabajo y a su vez permita mejorar los procesos internos de desarrollo profesional y la evaluación anual de desempeño de la institución, conllevando a una mejora en la producción.

4. Objetivos de la investigación

4.1. Objetivo general

- Determinar si existe relación significativa entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral en una empresa comercial de telecomunicaciones en Lima metropolitana.

4.2. Objetivos específicos

- Determinar si existe relación significativa entre compromiso y satisfacción laboral en una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima metropolitana.
- Determinar si existe relación significativa entre identificación y satisfacción laboral en una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima metropolitana.
- Determinar si existe relación significativa entre motivación y satisfacción laboral en una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima metropolitana.

Capítulo II

Marco teórico

1. Presuposición filosófica

Desde el principio la actividad laboral asido parte de la vida cotidiana de los seres humanos, en la actualidad es una de las actividades de sustento indispensable, tal como se evidencia en Génesis 3:23 “por tanto, lo sacó Jehová Dios del huerto de Edén, para que labrase la tierra de la que fue tomado” indicando que para llevar el sustento al hogar se tendrá que hacer con el sudor de su frente, es por ello que hasta la actualidad, la actividad laboral ha requerido y requiere de esfuerzo y sacrificio. También en el libro de Josué 1:7, se muestra una experiencia de ardua labor, se menciona “Solamente esfuérate y sé muy valiente, para cuidar de hacer conforme a toda la ley que mi siervo Moisés te mandó; no te apartes de ella ni a diestra ni a siniestra, para que seas prosperado en todas las cosas que emprendas”, de esta forma vemos reflejada la importancia de conocer el objetivo, las creencias y guías que nos permitan trabajar satisfactoriamente.

En las organizaciones se encuentra que es de vital importancia que sus miembros estén unidos en un mismo objetivo, compartiendo valores y creencias que los motiven, sólo cuando se tiene un mismo propósito, uno puede esforzarse por mejorar, como también se menciona en Amós 3:3 “¿Andarán dos juntos si no estuvieren de acuerdo?”, es así que las empresas, los hogares y la sociedad en general logran surgir y prosperar a medida que sus miembros desarrollan sentido de pertenencia, es decir, cuando se es capaz de sentir como nuestro, lo que se

hace, sentirnos partícipes e indispensables en torno a las decisiones que se tomen y a las actividades propias del contexto, al grado de cuidar y amar lo que compartimos, de esta manera se relata en 1 Corintios 12: 26 “De manera que si un miembro padece, todos los miembros se duelen con él, y si un miembro recibe honra, todos los miembros con él se gozan.”

Por otro lado en el libro de Génesis la vida de uno de los representantes máximos del antiguo testamento, José, quien se encontraba enfocado en una actividad laboral, estable y tranquila que era la ganadería, sufrió situaciones adversas como ser vendido por sus hermanos, convertirse en esclavo y ser encarcelado, no obstante esto no le fue impedimento para crecer laboralmente, teniendo como aliado el soporte divino quien fue su origen de motivación, generando un saludable sentido de pertenencia con el pueblo Egipcio, consecuencia de ello, logró ser el segundo al mando después del Faraón. Finalmente, el libro de Gálatas 6:7-8, indica que se siembre lo que se espera cosechar, en un corto o largo plazo, ya que el fruto que se obtiene es a consecuencia de un trabajo dedicado a pesar de las dificultades que se tenga que superar, fruto de ello será la satisfacción personal y laboral y no olvidar que se debe de trabajar su mente pueda mantenerse en equilibrio, donde pueda estar en paz y tranquilidad, donde no se lo consulte acerca de muchas cosas (White,2017).

2. Antecedentes de la investigación

2.1. Antecedentes internacionales

Dávila y Jiménez (2014) realizaron un estudio correlacional entre compromiso organizacional y sentido de pertenencia, el cual tuvo como objetivo determinar la validez discriminante del sentido de pertenencia y de los diferentes tipos de compromiso organizacional, con 354 trabajadores españoles, emplearon la Escala

de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen que componen 18 ítems y la Escala de Sentido de Pertenencia con 18 ítems. Los resultados evidencian que el sentido de pertenencia y compromiso organizacional son constructos diferentes, y que se asocian de forma diferencial con los diversos indicadores del bienestar en función del tipo de puesto de trabajo estudiado.

A su vez, Díaz y Quijada (2005) realizaron un estudio correlacional cuyo objetivo principal fue conocer la relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional de los empleados de una empresa de manufactura de filtros de México, donde se utilizaron: el Cuestionario de Factores de Motivación e Higiene de Herzberg, diseñado por Avilés, García y González y el Cuestionario de Compromiso Organizacional por Meyer y Allen, ambas escalas de tipo Likert, teniendo como muestra aleatoria simple de 72 empleados con 92.5% de confianza y 5% de nivel de error. Los resultados arrojaron que hay una relación moderada positiva, es decir si aumenta la satisfacción laboral en un empleado, también el compromiso organizacional.

Álvarez, Lonela, Marín, Marrero, Mas y Muñoz (2014) realizaron el trabajo de investigación de tipo correlacional de satisfacción laboral e identificación organizacional, teniendo como muestra 95 trabajadores españoles, todos ellos mayores de 18 años, cuyo objetivo fue comparar ambas variables en los empleados de empresas públicas y privadas. Para este estudio se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12, así como la Escala de Identificación Grupal. Llegando a la conclusión en que existe correlación entre la satisfacción laboral y la identificación organizacional siendo la primera, mayor en las empresas privadas que en las públicas.

Jurado (2014) llevó a cabo la investigación con treinta trabajadores de nivel administrativo de distintas empresas Guatemaltecas y tuvo como objetivo determinar los niveles de sentido de pertenencia en un grupo de profesionales bajo la contratación laboral simuladas, siendo de diseño correlacional y corte transversal donde se aplicó la Escala de Sentido de Pertenencia de Herrera concluyó indicando que los niveles de sentido de pertenencia en el grupo de profesionales bajo contratación laboral simulada son altos hacia la organización para la cual laboran, además, mantienen una actitud positiva y compromiso hacia la organización.

En su tesis doctoral Pablos (2016) ejecutó un estudio cuantitativo con diseño descriptivo de satisfacción laboral y estrategias de cambio en 806 enfermeras españolas, utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral, teniendo como objetivo determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos. Con el cuestionario aplicado sobre cinco hospitales públicos, obteniendo como resultado que a mayor exceso de trabajo mayor insatisfacción laboral. En conclusión, es necesario prevenir la aparición de la insatisfacción en el personal, pues realizar el trabajo con falta de interés puede repercutir directamente en el cuidado de los pacientes y en la propia salud de las enfermeras.

2.2. Antecedentes nacionales

Rivasplata (2017) estudió la diferencia entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en 96 trabajadores Limeños, para lo cual se empleó el Cuestionario de Satisfacción Laboral 21/26 creado por Meliá y la Escala de Compromiso Organizacional elaborada por Meyer y Allen, no encontrando diferencias significativas entre la satisfacción y compromiso organizacional en empleados tanto a plazo fijo como a plazo indeterminado.

La siguiente investigación mostró el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana (IIAP) realizado en Iquitos por Pérez y Rivera, para este estudio se aplicaron los Cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarco, a un total de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, contestados de forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de estos. Los resultados evidenciaron que existe predominio del Nivel Medio (57.9%) y concluyeron en que, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral existiendo una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables.

Campos (2016) realizó una investigación no experimental, de corte transversal descriptiva cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa negociación agrícola del distrito de Íllimo - Chiclayo, la muestra estuvo constituida por 72 trabajadores que cumplieron los criterios de elegibilidad, se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo, baremada por Idrogo, los resultados revelaron que en la mayoría de los trabajadores (60%) se encontraban insatisfechos, por lo que son candidatos a renunciar o afectar negativamente en el clima organizacional de la empresa, “manifestando dicha insatisfacción a través de la irresponsabilidad o ausentismo del trabajo”.

Rodríguez, Ortiz, Vera, Soto y Delgado (2016) realizaron un estudio de naturaleza descriptiva y emplearon un enfoque cuantitativo de diseño correlacional para identificar los rangos de satisfacción laboral y su influencia en la intención de rotación. En el que se obtuvo una muestra de 111 funcionarios de mandos medios

de las dos principales empresas de gran minería en los departamentos de Arequipa y Cusco, donde utilizaron la Escala de Opiniones SL-SPC” por Palma, y el Cuestionario de Intención de Rotación Laboral de Jacobo y Roodt. En el que se identificó una relación causa-efecto entre ambos fenómenos. No obstante, no todos los componentes de la satisfacción laboral realmente influyeron sobre la intención de rotación.

La investigación desarrollada por Masías y Zúñiga (2017) fue ejecutada en una institución educativa de Lima y tuvo por objetivo identificar cuáles son los factores que inciden en el desarrollo de sentido de pertenencia en la plana docente. Siendo de diseño descriptivo y correlacional, aplicado en una población de quince docentes de nivel primario y secundario, empleando el Cuestionario de Sentido de Pertenencia Estructurado y la Entrevista Estructurada perteneciente al diseño descriptivo simple, finalmente de acuerdo a la investigación se puede afirmar que los factores laborales que inciden en el sentido de pertenencia son la infraestructura, herramientas de trabajo, reconocimientos, la remuneración, el desarrollo y compromiso organizacional.

Rosales (2015) presentó la siguiente investigación que tiene como objetivo analizar la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida, con el fin de determinar las características laborales que deberían estar presentes en el trabajo para propiciar el bienestar de las personas. Para ello, se recurrió a las Escalas de Satisfacción Laboral “Chamba es chamba” de Yamamoto y la Escala de Satisfacción con la Vida creada por Diener, Emmons, Larsen, y Griffin, las mismas que fueron aplicadas a 90 trabajadores de una institución del rubro de salud de Lima Metropolitana. Los resultados hallados muestran una correlación positiva entre la satisfacción con la vida y el factor “un buen lugar para trabajar” de la

satisfacción laboral. Este factor abarca tres indicadores: “capacitación para trabajar bien”, “un ambiente de trabajo limpio y bonito” y “compañeros de trabajo organizados y cordiales”. Encontrándose que la capacitación fortalece la autoeficacia y facilita el logro de metas, asimismo, el contar con apoyo de los compañeros de trabajo permite el desarrollo de relaciones sociales que dan significado y sentido de pertenencia, así como protege del estrés, todo ello favorece una mayor satisfacción con la vida.

3. Marco conceptual

3.1. Satisfacción laboral

3.1.1. Definiciones.

Sin duda hasta la actualidad se han generado muchas teorías e investigaciones que buscan definir el constructo de satisfacción laboral, a continuación, mencionaremos algunas de las definiciones sobre el tema:

Según Bravo, Peiro y Rodríguez es la actitud o conjunto de actitudes que ejerce en un contexto laboral, donde estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo (citado por Manosalvas. C, Manosalvas. L y Quinteros 2014).

Chiang, Salazar y Núñez (2007) definen a la satisfacción laboral como “un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes”.

La satisfacción laboral es un estado emocional que refleja una respuesta positiva hacia su organización. Además, el grado de estabilidad y gusto al trabajo pueden modificarse y en consecuencia son aprendidos (Anaya y Suárez, 2007).

Podría considerarse como las actitudes placenteras y positivas que un trabajador fue generando durante su experiencia laboral, el cual puede estar concatenado a recuerdos de buen salario, estabilidad laboral, trabajo en equipo que determinaron que el trabajador se sienta satisfecho y cómodo con sus responsabilidades con la empresa (Sánchez, 2011).

López y Aguilera, identifican a esta variable como la actitud que tiene el trabajador a su ocupación laboral, dicha actitud está basada en valores y creencias que generó hacia su trabajo. Además, podría definirse como una actitud general de la persona hacia su trabajo influenciados por el contexto laboral en que se encuentre (citado por Hannoun, 2011).

Palma (2005) indica que la satisfacción dentro de una institución puede considerarse como la tendencia positiva hacia la actividad laboral, basada en creencias y valores generados en función al trabajo ejecutado, además, Robbins y Judge (2009) la definen como una evaluación placentera del trabajo, a consecuencia de una previa evaluación de ella, es decir, que la satisfacción laboral es el resultado de la percepción de los valores y creencias organizacionales, así como la experiencia que el colaborador adquiere en la empresa, que genera una actitud positiva como pensamientos, emociones y conductas frente a las condiciones laborales.

3.1.2. Modelos teóricos.

Investigadores y teóricos desarrollaron numerosas investigaciones generando distintos modelos teóricos entre ellos tenemos: modelos basados en la comparación intrapersonal, modelo del establecimiento de metas u objetivos, modelo basado en la comparación interpersonal, modelos basados en la satisfacción de necesidades y la teoría de Higiene Motivacional de Herzberg.

3.1.2.1. . Modelos basados en la comparación intrapersonal.

Este modelo sugiere que los grupos laborales realizan comparaciones de lo que desean con lo que realmente reciben mientras exista una mínima diferencia mayor será el grado de satisfacción de ello (Ruvalcaba, Olid y Sahagún, 2014).

El vínculo que exista entre la expectativa y la realidad de la recompensa genera grados de satisfacción o en caso contrario insatisfacción, indicándonos que el resultado que obtiene es definido por la valoración de su trabajo y lo obtiene como resultado. Si la recompensa obtenida es menor a lo esperado en consecuencia se generará insatisfacción, por otro lado, si la retribución del trabajo cumple con la expectativa generará satisfacción laboral (Lawler, 1973). Además, Rice, McFarlin y Bennet (1989) consideran que se puede valorar la satisfacción de los trabajadores cuando identifican la diferencia lo que desean y lo que obtienen.

3.1.2.2. Modelo del establecimiento de metas u objetivos.

Mediante este modelo se afirma que el trabajador genera satisfacción laboral cuando siente que el trabajo le facilita la realización de lo que él considera importante en relación con sus objetivos, este modelo trata de explicar los efectos de esos objetivos sobre el rendimiento de las personas. Los objetivos son los que determinan la dirección del comportamiento del sujeto y contribuyen a la función energizante del esfuerzo (Locke, 1976).

Además, indica que la satisfacción laboral es un estado placentero fruto de la valoración del trabajo realizado como un facilitante para alcanzar el logro de los valores laborales, como también la insatisfacción laboral es el resultado no placentero producto de la valoración del trabajo como frustrante (Locke, 1976).

Finalmente, Locke (1976) afirma que las intenciones de trabajar para conseguir un determinado objetivo es la primera fuerza motivadora que determinará la realización de las metas u objetivos.

3.1.2.3. Modelo basado en la comparación interpersonal.

Modelo basado en las actitudes al trabajo, considerando el aspecto contextual o social. Los trabajadores construyen sus actitudes adquiriendo información de su alrededor; la misma que les sirve de acuerdo con estos autores, siendo el contexto social fuente para la construcción directa del significado a través de guías para creencias, actitudes además de necesidades socialmente aprobadas y motivadores para la acción (Bullock, 1984).

Muchinsky (1994) denomina comparación interpersonal, debido a que las personas realizan comparaciones de ellas con las de su entorno, al momento de generar una valoración de sus sentimientos de satisfacción laboral.

3.1.2.4. Modelos basados en la satisfacción de necesidades.

Propuesta por Herzberg, este modelo toma como base la Teoría de las Necesidades de Maslow en 1954. En relación con esta teoría los trabajadores que satisfagan mayores necesidades dentro de la organización lograrán la satisfacción laboral.

3.1.2.5. Teorías de Higiene Motivacional de Herzberg (1968).

Esta teoría surge como resultado de una investigación sobre la satisfacción e insatisfacción en un grupo de profesionales, donde se pudo identificar en cada situación una serie de elementos que eran, a juicio del entrevistado, la causa de su sentimiento de satisfacción o insatisfacción en el trabajo. Además, los factores satisfactorios incluían aspectos como los ascensos, el reconocimiento, los logros, o la responsabilidad; es decir, todos aquellos factores relacionados con el contenido

real del trabajo. Sin embargo, la insatisfacción involucra aspectos relativos a las normas que impone la organización, el estilo de supervisión, los salarios y las condiciones de trabajo (Ruvalcaba, Olid y Sahagún, 2014).

Herzberg (1968) demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral. Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo como: logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance. Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo como: políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad.

3.1.3. Factores que determinan la satisfacción laboral.

Según Herzberg (1968) existen factores en la satisfacción e insatisfacción, de los cuales tenemos:

3.1.3.1. Satisfacción con el puesto

Es el producto del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes que genera el puesto de labor que las personas desempeñan lo que corresponden a los factores motivacionales o de satisfacción.

3.1.3.2. . Insatisfacción con el cargo

Involucra el contexto de desempeño laboral donde los beneficios recibidos, la supervisión, los compañeros y el contexto general que incluye dentro del puesto de trabajo, ellos vienen a ser factores higiénicos o de satisfacción.

En este enfoque factores motivacionales resaltan ya que han sido abandonadas por las organizaciones al tratar de incrementar el desempeño y la satisfacción del

personal de las organizaciones. De este modo la teoría propuesta por Herzberg guarda relación con la teoría de Maslow en 1943, ya que los niveles más bajos de las necesidades de los seres humanos tienen menor efecto en la motivación, siempre y cuando el patrón de vida es alto (Richard, 2015).

Por otro lado, investigaciones empíricas y experimentales indican otros factores como: la realizada por Palma (1999) en Lima Metropolitana revela que las mujeres poseen niveles mayores de satisfacción laboral que los hombres, concluyendo que el sexo puede ser un factor influyente en la satisfacción laboral.

3.2. Sentido de pertenencia.

3.2.1. Definiciones

Según Formanchuk (2005), el sentido de pertenencia se refiere a la apropiación individual y colectiva de los valores, visión, misión, historia de la organización, que se manifiesta en el orgullo y en la identificación afectiva con el ser, hacer y sentir de todos los miembros que a ella pertenecen.

La geógrafa Tobi Fenster define el sentido de pertenencia como un conjunto de sentimientos, percepciones, deseos, necesidades, construidas sobre las bases de prácticas cotidianas desarrolladas en espacios cotidianos, cambia con el tiempo en la medida que las experiencias diarias crecen y sus efectos se acumulan planteando que el conocimiento de un lugar, los usos diarios y los ritos refuerzan el sentido de pertenencia (citado por Brea, 2014).

Fernández expresa que pertenencia es la capacidad de la persona para compartir la misma identidad con otras personas y de entregarse simultáneamente con otros a la misma misión de la comunidad, realizándose todos con el mismo amor y alegría porque se siente como propio y totalmente perteneciente (citado por De Pontes, 2011).

Así mismo, Chávez afirma que el sentido de pertenencia es la satisfacción personal de cada individuo en la organización, su reconocimiento como ser humano, el respeto por su dignidad, la remuneración equitativa, las oportunidades de desarrollo, el trabajo en equipo y la evaluación justa, son componentes no sólo del clima organizacional, sino que representa elementos permanentes de la cultura organizacional (citado por De Pontes, 2011). Además, Mondy (2010) declara que es la capacidad y el deseo del empleado de trabajar en equipo y pertenecer al mismo.

Herrera (2012) menciona que el sentido de pertenencia es la intensidad que cada empleado ejerce sobre 3 factores (motivación, identificación y compromiso) cuyo efecto se refleja en el cumplimiento de las metas organizacionales según el área a la que pertenecen, así como por el clima laboral que se genera; colaborando así con el alcance de los objetivos de la empresa.

3.2.2. Características.

Hagerty, Lynch-Sauer, Patusky, Bouwsema y Collier (citados por Dávila y Jiménez, 2014) tienen como elementos indispensables para desarrollar un sentido de pertenencia: la experiencia de sentirse valorado, necesitado y aceptado por otras personas, grupos o ambientes, así también percibir que sus características son similares o complementan a las de las personas que pertenecen al grupo.

Méndez menciona que las estrategias internas de socialización y aprendizaje de los principios del proceso se perciben y aprecian de manera diferente entre las personas de la organización, de tal forma que, aunque el sentido de pertenencia suene como algo individual en una organización, se construye colectivamente y se demuestra en el éxito de los trabajadores (citado por De Pontes, 2011).

Vargas (1999) plantea que las características comunes de miembros de un grupo propician el autoreconocimiento, afianzan los vínculos entre ellos mismos y los hace más sólidos y coherentes tanto hacia adentro como hacia afuera del grupo y de igual manera el sentido de pertenencia moviliza la actividad grupal (citado por Brea, 2014).

Schaubroeck y Jones mostraron que la identificación organizacional podría funcionar como un amortiguador contra los estresores organizacionales, de la misma manera Van Dick y Wagner, hallaron una relación negativa entre identificación organizacional y dolencias de salud física (citado por Dávila y Jiménez, 2014).

3.2.3. Modelos teóricos.

3.2.3.1. Teoría de la motivación

Para Maslow (1954), psicólogo norteamericano, la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades, las cuales clasifica en 5 categorías, a través de una pirámide. En la base están las necesidades básicas, que son necesidades referentes a la supervivencia; en el segundo escalón están las necesidades de seguridad y protección; en el tercero están las relacionadas con nuestro carácter social, llamadas necesidades de afiliación o pertenencia; en el cuarto escalón se encuentran aquellas relacionadas con la estima hacia uno mismo, llamadas necesidades de reconocimiento, y en último término, en la cúspide, están las necesidades de autorrealización. La idea principal es que sólo se satisfacen las necesidades superiores cuando se han satisfecho las de más abajo, es decir, no puedes pasar a la siguiente hasta que no hayas satisfecho las anteriores.

En una organización laboral se le debe permitir al empleado escalar la pirámide de necesidades y el logro de la autorrealización de la persona a través del desarrollo

de sus potencialidades. Por lo tanto, el sitio de trabajo es considerado un ambiente social que debe satisfacer las necesidades sociales y de pertenencia, igualmente la estima, el sentirse valioso, apreciado, y el sentir que pertenece a una organización, todas ellas deben ser necesidades satisfechas, que el trabajador logra en su organización para poder desarrollar sus potencialidades y llegar a la autorrealización (De Pontes, 2011).

3.2.3.2. Teoría de la identidad social

La idea central de esta teoría está definida por Tajfel y Turner (1979) quienes mencionan que por muy positiva que sea la imagen que los individuos tienen de sí mismos en relación con el mundo físico y social que les rodea, algunos de los aspectos de esa idea son aportados por la pertenencia a ciertos grupos sociales (Mercado y Hernández, 2010). Por ello, se propuso que parte del autoconcepto de un individuo estaría conformado por su identidad social, esto es, el conocimiento que posee sobre sí mismo de que pertenece a determinados grupos sociales junto a la significación emocional y de valor que tiene para el individuo dicha pertenencia, lo que provocará que paralelamente se desarrollen actitudes y formas de comportamiento en función de esta pertenencia, por lo que las personas expresan mediante la creación de símbolos distintivos de identidad colectiva. (Brea, 2014). Lo mencionado anteriormente genera un vínculo psicológico que permite la unión de la persona con su grupo; y se considera que, para lograr ese vínculo, la persona debe reunir tres características:

- Percibir que pertenece al grupo.
- Ser consciente de que, por pertenecer a ese grupo, se le asigna un calificativo positivo o negativo.
- Sentir cierto afecto derivado de la conciencia de pertenecer a un grupo

El relacionarse por un sentido de pertenencia implica un proceso de socialización dentro del cual, según Levine, Moreland y Ryan están latentes importantes procesos psicológicos como la identificación de los miembros con el grupo la que refuerza la influencia del grupo, y el sentido de compromiso que se refiere a los sentimientos de vinculación de los individuos con el grupo y a la construcción de significados compartidos que definen la identidad del grupo y afirman la cohesión grupal, por ello Turner define al grupo social como resultado de una interdependencia tanto funcional como psicológica entre individuos, para satisfacer necesidades, metas, validar actitudes y valores. Además, menciona que la identidad social no se produce con solo pertenecer formalmente a un grupo, sino con sentirse parte de él, identificándose con la colectividad formal, cuyos valores y objetivos son conocidos y compartidos por el grupo (Brea, 2014).

3.2.4. Dimensiones

Psico-Social: Hace referencia a sentirse seguro de sí mismo, valorado, necesitado y significativo dentro de un grupo. Así mismo facilita el aprendizaje de las competencias sociales que habilitan a la persona a interactuar con otros y así desarrollar lazos afectivos que brindan integración social (Brea, 2014).

Afectiva: La persona al sentirse parte de una colectividad genera una vinculación colectiva, que refuerza sentimientos de identidad como la fidelidad, confianza y seguridad (Brea, 2014). El ambiente es asimilado por la persona como parte fundamental de su desarrollo, generando así que la persona se apropie e identifique con el espacio.

Física: Vargas menciona que desde esta dimensión se aborda la influencia del medio físico que rodea al ser humano en el proceso de la creación del sentido de pertenencia a un grupo social específico. Es allí cuando el ambiente es asimilado

por la persona como parte fundamental de su desarrollo, generando así que la persona se apropie e identifique con el espacio y se visualice como un elemento representante de los miembros del grupo (López, 2017). De esta manera, el medio que rodea al individuo puede potencializar o disminuir el sentido de pertenencia que se genera en los miembros de la organización, produciéndose una interacción simbólica y física, donde surge el deseo de protección del espacio físico y la necesidad de permanencia y en ocasiones de mejoramiento del mismo (Vidal, Pol, Guardia y Perú, 2004) (Citado por Dávila y Jiménez, 2014).

3.2.5. Importancia.

Un bajo sentido de pertenencia podría llevar a una vinculación afectiva pobre con el trabajo, lo que incrementa la posibilidad de aparición de burnout y estrés en los empleados, esto, a su turno, puede producir altos índices de rotación, ausentismo y quejas del personal, lo cual a la larga resultan perjudiciales para las empresas (Martínez, 2005). Así mismo Schaubroeck y Jones (2000) mostraron que la identificación organizacional podría funcionar como un amortiguador contra los estresores organizacionales.

De Pontes (2011) afirma que el grado de compromiso individual y colectivo, así como los vínculos afectivos que se consolidan mediante el sentido de pertenencia son tales que, aun cuando cesa la relación activa con el medio que lo origina, puede mantenerse la identificación con sus valores representativos, mientras éstos no entren en conflicto con los valores más profundos de la identidad personal.

Por otro lado, desatender el sentido de pertenencia sería igual a desaprovechar una valiosa oportunidad de mejorar la productividad y la calidad de vida de las personas en el trabajo (Sanín y Salanova, 2014).

3.3. Definición de términos

3.3.1. Satisfacción

La satisfacción es una respuesta emocional generada del juicio cognitivo que la persona realiza (Yu y Dean, 2001).

3.3.2. Satisfacción laboral

Es la disposición hacia el trabajo, basada en juicios, creencias y valores desarrollados que es generada en función al trabajo ejecutado (Palma, 2005).

3.3.3. Pertenencia

Es definida como un suceso o circunstancia de formar parte de un grupo, una comunidad o una institución (Real Academia Española, 2018).

3.3.4. Sentido de pertenencia

De Pontes (2011) Refiere que el sentido de pertenencia es la apropiación individual y colectiva de los valores, visión, misión, historia de la organización, que se manifiesta en el orgullo y en la identificación afectiva con el ser, hacer y sentir de todos los miembros que a ella pertenecen.

3.3.5. Motivación

Ajello señala que la motivación debe ser entendida como la trama que sostiene el desarrollo de aquellas actividades que son significativas para la persona y en las que esta toma parte (Pereira, 2009).

3.3.6. Identificación

Se refiere al orgullo, liderazgo, entrega, reconocimiento, valentía y constancia que el trabajador siente por su empresa (Herrera, 2012).

3.3.7. Compromiso

Es una obligación que se ha contraído o una palabra ya dada. Es una promesa o una declaración de principios (Herrera, 2012).

3.3.8. Productividad

Es la relación entre recursos empleados y el producto alcanzado, reflejado en la eficiencia con la cual los recursos humanos usaron para producir bienes y servicios en el mercado (Felsing y Runza, 2002).

3.3.9. Rotación

La rotación en el ámbito laboral se puede definir como el intercambio de personas entre la organización, que son medidos por el número de personas que ingresan a la empresa y el de las que salen de ella (Díaz, 2013).

4. Hipótesis de la investigación

4.1. Hipótesis general

- Existe relación significativa entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones en Lima metropolitana.

4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre compromiso y satisfacción laboral en Trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones en Lima metropolitana.
- Existe relación significativa entre identificación y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones en Lima metropolitana.
- Existe relación significativa entre motivación y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones en Lima metropolitana.

Capítulo III

Materiales y métodos

1. Diseño y tipo de investigación

La investigación tiene un diseño no experimental de corte transversal, ya que no se lleva a cabo la manipulación de las variables, así también, es un estudio de alcance correlacional para medir el grado de relación entre dos o más variables en un contexto específico, y observar el grado de relación que existe entre el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2. Variables de la investigación

2.1. Identificación de las variables

2.1.1. *Sentido de pertenencia*

Según Silíceo es el vínculo que genera el trabajador al identificarse con el destino de su organización lo que implica el conocimiento de logros, estrategias, proyectos y metas; con el propósito de aportar a la organización (Jurado, 2014).

2.1.2. *Satisfacción laboral.*

Disposición hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados generada en función al trabajo ejecutado (Palma, 2005).

2.2. Operacionalización de las variables.

A continuación, en la tabla 1 se presenta la operacionalización de la variable Sentido de Pertenencia Laboral del presente trabajo de investigación.

Tabla 1

Sentido de Pertenencia Laboral

| Variable | Definición operacional | Dimensiones | Definición | Ítems |
|---------------------------------------|---|--------------------|---|--------------------------------------|
| Sentido de Pertenencia Laboral | Es la intensidad que cada empleado ejerce sobre 3 factores (motivación, identificación y compromiso) cuyo efecto se refleja en el cumplimiento de las metas organizacionales según el área a la que pertenecen (Herrera, 2012). | Compromiso | Es una obligación que se ha contraído o una palabra ya dada. Es una promesa o una declaración de principios. | 1, 4, 6, 7, 12, 14, 15, 20, 22 y 23. |
| | | Identificación | Se refiere al orgullo, liderazgo, entrega, reconocimiento, valentía y constancia que el trabajador siente por su empresa. | 2, 5, 8, 9, 13, 17, 18, 21 y 25. |
| | | Motivación | Es el esfuerzo, satisfacción e impulso con que el colaborador realiza sus actividades. | 3, 10, 11, 16, 19 y 24. |

En la tabla 2 se presenta la operacionalización de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 2

Satisfacción Laboral

| Variable | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems |
|-----------------------------|---|------------------------------------|--|---|
| Satisfacción Laboral | Disposición hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados generada en función al trabajo ejecutado (Palma, 2005). | Significación de la tarea | Trabajo Justo Tarea Valiosa Labor Útil Resultados Realizado Trabajo Feliz Buen sentir Actividades | 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26 |
| | | Condiciones de trabajo | Ambiente Confortable Horario Buena relación Comodidad Horario Incómodo Ambiente físico Buen desempeño Valor del esfuerzo | 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27 |
| | | Reconocimiento personal y/o social | Trato recibido Distancia Importancia de tarea Compartir tareas Limitación del trabajo | 6, 11, 13, 19 y 24 |
| | | Beneficios económicos | Remuneración Malestar económico Sueldo aceptable Exceso de trabajo Expectativas económicas | 2, 5, 9, 10 y 16 |

3. Delimitación geográfica y temporal

El estudio se llevó a cabo en el distrito de La Molina, en las instalaciones de una empresa del rubro comercial en telecomunicaciones, teniendo un periodo de duración desde abril del año 2018 hasta enero del 2019.

4. Participantes

La muestra está conformada por 202 trabajadores de ambos sexos, con edades entre 18 a 60 años de una empresa comercial de telecomunicaciones en Lima, la selección se llevó a cabo a través de un muestreo no probabilístico intencionado.

4.1. Características de la muestra

En la tabla 3 observamos que los participantes son personas de ambos sexos, cuyas edades fluctúan entre 18 y 64 años que se encuentran laboralmente activos en la organización. Se observa que el mayor porcentaje (54%) de los participantes tienen edades entre los 25-40 años, y un 56.4% se encuentran cursando o culminaron sus estudios universitarios, además tenemos un 2% que cuenta con estudios primarios, de igual manera se puede observar que el 67.3% tienen entre 1 mes a 1 año laborando en la empresa.

Tabla 3

Datos sociodemográficos de los participantes

| | n | % |
|------------------------------|-----|-------|
| Sexo | | |
| Femenino | 102 | 50.5% |
| Masculino | 100 | 49.5% |
| Edad | | |
| 18-24 | 88 | 33.6% |
| 25-40 | 110 | 54.5% |
| 41-50 | 3 | 1.5% |
| 51-64 | 1 | 0.5% |
| Grado de instrucción | | |
| Primaria | 4 | 2% |
| Secundaria | 22 | 10.9% |
| Técnico | 62 | 30.7% |
| Universidad | 114 | 56.4% |
| Tiempo de permanencia | | |
| 1 mes a 1 año | 136 | 67.3% |
| 1 año a 5 años | 61 | 30.2% |
| 5 años a más | 5 | 2.5% |

4.2. Criterios de inclusión y exclusión

4.2.1. Inclusión

- Personal que se encuentra laboralmente activo en la empresa de telecomunicaciones.
- Personal que desee voluntariamente participar del estudio.
- Personal que esté entre las edades de 18 a 60 años.

4.2.2. Exclusión

- Personal que laboren menos de 1 mes para la empresa.
- Personal que solo brinda servicios temporales para la empresa.
- Personal que no desee participar del estudio.
- Cuestionarios incompletos
- Participantes que invaliden los cuestionarios respondiendo al azar.

5. Técnica e instrumentos de recolección de datos

5.1. Instrumentos

5.1.1. Escala de Sentido de Pertenencia Laboral (ESPL)

El instrumento que se utilizó para esta investigación fue desarrollado por Herrera (2012) en Guatemala, contiene veinticinco reactivos ubicados dentro de la encuesta de forma aleatoria con el fin de incrementar el nivel de confiabilidad. Además, están clasificados en tres dimensiones: Compromiso (1, 4, 6, 7, 12, 14, 15, 20, 22 y 23); Identificación (2, 5, 8, 9, 13, 17, 18, 21 y 25.) y Motivación (3, 10, 11, 16, 19 y 24.) , relacionados con el sentido de pertenencia, los cuales se deberá responder en forma similar a una escala de Likert con base en la frecuencia con que ocurre lo que se está preguntando. Cada reactivo consta de cuatro opciones de respuesta, con la siguiente valoración y simbología para su interpretación, utilizando una escala tipo Likert: Totalmente de acuerdo, 4 puntos; De acuerdo, 3 puntos; En desacuerdo, 2 puntos y Totalmente en desacuerdo, 1 punto. Adquiriendo puntajes que oscilan de 25-50, 51-75 y 76-100, logrando ubicarlo en un nivel Bajo, Medio y Alto respectivamente.

Con fines de este estudio esta escala fue sometida por validación de contenido por expertos en el área, donde obtuvo valores mayores a .80, indicando que los ítems tienen relación con el constructo (Ver anexo 1).

Para esta investigación se obtuvo la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, en el que el instrumento evidencia la consistencia interna global de la escala (25 ítems) en la muestra de estudio es de ,92 lo cual puede ser indicador de una elevada fiabilidad (ver anexo 2 y 3). Consecuentemente se tuvo que crear los nuevos baremos para las 3 dimensiones (Identificación, compromiso y motivación) y la global.

5.1.2. Escala de Satisfacción Laboral –SPC.

La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems, tanto positivos como negativos, divididos en 4 dimensiones: *significación de la tarea* (3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26); *condiciones de trabajo* (1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27); *reconocimiento personal y/o social* (6, 11, 13, 19 y 24); *beneficios económicos* (2, 5, 9, 10 y 16) La valoración de estos ítems se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos. Este instrumento permite evaluar el grado de satisfacción laboral para cada ítem mediante las siguientes alternativas: *totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, y total desacuerdo.*

Este instrumento ha sido construido y validado en Perú por Palma en el 2005, en 1,058 trabajadores de Lima metropolitana con dependencia laboral, mediante el método de consistencia interna, obteniéndose resultados mayores a 0.8 para los coeficientes Alfa de Cronbach, mostrando así que es un instrumento válido. Para esta investigación se obtuvo la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach, la cual evidencia la consistencia interna global de la escala (27 ítems) en la muestra de estudio es de ,876 lo cual puede ser indicador de una elevada fiabilidad (Ver anexo 4 y 5).

5.2. Proceso de recolección de datos.

La recolección se llevó a cabo entre la última semana de diciembre y la primera semana del mes de enero del año 2019 en una empresa Comercial de telecomunicaciones, se tomaron a las siguientes áreas: oficina, tiendas comerciales y los supervisores de área de manera colectiva empezando con el consentimiento informado, datos sociodemográficos y las respectivas escalas (ver anexo 6,7,8 y 9), la recolección de datos fue en un momento específico y de manera colectiva. Tuvo un tiempo entre 15 a 20 minutos aproximadamente.

7. Procesamiento y análisis de datos

Los datos fueron procesados a través del software estadístico SPSS 24, primero se ejecutó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para obtener la distribución de la muestra, consecuentemente se utilizó la prueba estadística de Spearman, ρ (rho) para determinar si existe relación directa entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral. Además, se ejecutaron las tablas cruzadas entre las variables y los datos sociodemográficos.

Capítulo IV

Resultados y discusión

1. Resultados

1.1. Análisis descriptivo

1.1.1. Nivel de sentido de pertenencia

En la tabla 4 se observa los niveles de sentido de pertenencia con sus dimensiones, el 54.5% presenta un nivel moderado de sentido de pertenencia laboral, es decir sienten que tienen parte activa dentro de la organización. Así mismo un 47.5% presenta un compromiso moderado, es decir, que los trabajadores realizan sus labores en conjunto con las metas de la empresa, sin embargo, un 31.7% presenta un nivel bajo, es decir no se sienten comprometidos con los objetivos de la organización. Por otro lado, un porcentaje considerable de 55,9% se siente identificado con la organización a un nivel moderado, es decir que han internalizado los valores, las metas, la forma de trabajo y hasta el ambiente laboral.

Tabla 4

Niveles de sentido de pertenencia y sus dimensiones

| | Bajo | | Moderado | | Alto | |
|-------------------------------|------|-------|----------|-------|------|-------|
| | n | % | n | % | n | % |
| Compromiso | 64 | 31.7% | 96 | 47.5% | 42 | 20.8% |
| Identificación | 53 | 26.2% | 113 | 55.9% | 36 | 17.8% |
| Motivación | 56 | 27.7% | 109 | 54% | 37 | 18.3% |
| Sentido de pertenencia | 50 | 24.8% | 110 | 54.5% | 42 | 20.8% |

En la tabla 5 se puede observar que los varones presentan sentido de pertenencia a nivel moderado (55.9%), no siendo muy diferente en el caso de las mujeres (53%), lo cual muestra que en ambos casos sienten que toman parte activa en la organización, de igual forma se sienten identificados con ella. Además, el 19% de las mujeres presentan un nivel alto de sentido de pertenencia.

Tabla 5

Sentido de pertenencia según género de los trabajadores

| | | Género | | | |
|------------------------|----------|-----------|-------|----------|-----|
| | | Masculino | | Femenino | |
| | | n | % | n | % |
| Sentido de pertenencia | Bajo | 22 | 21.6% | 28 | 28% |
| | Moderado | 57 | 55.9% | 53 | 53% |
| | Alto | 23 | 22.5% | 19 | 19% |

En la tabla 6 se muestra la relación entre sentido de pertenencia y la edad de los participantes de la investigación, dentro del rango de edad de 18-24 años la gran parte de este grupo presenta sentido de pertenencia a nivel moderado con un 55.7%, de igual forma entre los años 25-40 con un 54.5%, sin embargo, se encontró que en el rango de edad de 41-64 existe un escaso grupo etario, lo que se ve demostrado que en la organización existe más personal vinculado a las nuevas tendencias tecnológicas.

Tabla 6

Sentido de pertenencia y la edad de los trabajadores

| | | Edad | | | | | | | |
|------------------------|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| | | 18-24 | | 25-40 | | 41-50 | | 51-64 | |
| | | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Sentido de pertenencia | Bajo | 20 | 22.7% | 28 | 25.5% | 1 | 33.3% | 1 | 100% |
| | Moderado | 49 | 55.7% | 60 | 54.5% | 1 | 33.1% | 0 | % |
| | Alto | 19 | 21.6% | 22 | 20% | 1 | 33.3% | 0 | % |

En la tabla 7 se evidencia el nivel de sentido de pertenencia y el grado de instrucción de los participantes, teniendo al 56.1% dentro del grado universitario con nivel moderado de sentido de pertenencia, a su vez el 54.8% ubicado dentro del grado técnico con un nivel también moderado, además cabe resaltar que el 31-8% ubicado en secundaria demostró un nivel alto de sentido de pertenencia en comparación con el 100% (4 personas) que presentan un nivel bajo de sentido de pertenencia, demostrando así que las personas con grado de instrucción de secundaria obtienen más beneficios que uno con primaria.

Tabla 7

Nivel de Sentido de pertenencia según grado de instrucción

| | | Grado de instrucción | | | | | | | |
|------------------------|----------|----------------------|------|------------|-------|-----------|-------|-------------|-------|
| | | Primaria | | Secundaria | | Instituto | | Universidad | |
| | | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Sentido de pertenencia | Bajo | 4 | 100% | 3 | 13.6% | 16 | 25.8% | 27 | 23.7% |
| | Moderado | 0 | % | 12 | 54% | 34 | 54.8% | 64 | 56.1% |
| | Alto | 0 | % | 7 | 31.8% | 12 | 19.4% | 23 | 20.2% |

En la tabla 8 se muestra el sentido de pertenencia asociado al tiempo de permanencia de los trabajadores, el 65.6% de personal que labora en periodo de 1 a 5 años percibe un nivel moderado de sentido de pertenencia, mientras que quienes se encuentran dentro del rango de 1 mes a 1 año (29.4%) perciben un nivel bajo de sentido de pertenencia, demostrando así que a mayor cantidad de tiempo trabajando para la empresa puede ir mejorando el sentido de pertenencia gracias a los beneficios que ésta puede brindar (línea de carrera, ingreso a planilla, bonificaciones, etc.) de acuerdo al puesto.

Tabla 8

Nivel de sentido de pertenencia según tiempo de permanencia

| | | Tiempo de permanencia | | | | | |
|------------------------|----------|-----------------------|-------|----------------|-------|--------------|-----|
| | | 1 mes a 1 año | | 1 año a 5 años | | 5 años a mas | |
| | | n | % | n | % | n | % |
| Sentido de pertenencia | Bajo | 40 | 29.4% | 7 | 11.5% | 3 | 60% |
| | Moderado | 70 | 51.5% | 40 | 65.6% | 0 | 9% |
| | Alto | 26 | 19.1% | 14 | 23% | 2 | 40% |

1.1.2. Nivel de satisfacción laboral

En la tabla 9 se evidencian los niveles de Satisfacción laboral y sus dimensiones, se aprecia que la mayor cantidad de personas (41.1%) presentan un nivel promedio de satisfacción laboral, lo que muestra que aceptan los beneficios ofrecidos por la empresa, sin embargo, esperan que estos beneficios crezcan con el tiempo. En

relación con el beneficio económico se obtuvo que el 42% de los participantes se encuentran en un nivel promedio, indicando que la remuneración es aceptable para el trabajo que realizan. Con respecto a la condición de trabajo y la significancia de la tarea obtienen un 44% y 51% respectivamente, posicionándose en el nivel promedio, es decir que el ambiente físico en que se desenvuelven es confortable para las tareas que se realizan, además, perciben que el trabajo que realizan es útil e importante dentro de la empresa. Finalmente, un 42.6% están satisfechos con el reconocimiento personal que reciben.

Tabla 9

Niveles de Satisfacción laboral y sus dimensiones

| | Muy insatisfecho | | Insatisfecho | | Promedio | | Satisfecho | | Muy Satisfecho | |
|----------------------------------|------------------|------|--------------|-------|----------|-------|------------|--------|----------------|-------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Significancia de la tarea | 15 | 7.4% | 21 | 10.4% | 103 | 51% | 48 | 23.8 % | 15 | 7.4% |
| Condición de trabajo | 3 | 1.5% | 20 | 9.9% | 89 | 44% | 80 | 39.6% | 10 | 5% |
| Reconocimiento personal | 5 | 2.5% | 61 | 30.2% | 42 | 20.8% | 86 | 42.6% | 8 | 4% |
| Beneficio económico | 8 | 4% | 13 | 6.4% | 85 | 42% | 65 | 32.2% | 31 | 15.3% |
| Satisfacción Laboral | 1 | 0.5% | 43 | 21.3% | 83 | 41.1% | 65 | 32.2% | 10 | 5% |

En la tabla 10 se observa los niveles de satisfacción laboral en relación con el tiempo de permanencia de los participantes en la empresa, el 38.2% de los participantes que labora en periodos de 1 mes a 1 año se encuentran en un nivel promedio, mientras que los que están en un periodo de 1 año a 5 años se encuentran en un nivel de satisfacción (32.8%) lo que demuestra que a mayor permanencia dentro de la empresa incrementa los niveles de satisfacción.

Tabla 10

Satisfacción laboral y tiempo de permanencia

| | Tiempo de permanencia | | | | | | |
|----------------------|-----------------------|----|----------------|----|--------------|---|-----|
| | 1 mes a 1 año | | 1 año a 5 años | | 5 años a mas | | |
| | n | % | n | % | n | % | |
| Satisfacción Laboral | Muy insatisfecho | 1 | 0.7% | 0 | % | 0 | % |
| | Insatisfecho | 34 | 25% | 7 | 11.5% | 2 | 40% |
| | Promedio | 52 | 38.2% | 30 | 49% | 1 | 20% |
| | Satisfecho | 43 | 31.6% | 20 | 32.8% | 2 | 40% |
| | Muy Satisfecho | 6 | 4.4% | 4 | 6.6% | 0 | % |

En la tabla 11 evidencia los niveles de satisfacción laboral en relación al género de los participantes, donde se observa que el 36,3% de la población masculina se encuentra satisfecho con la organización, en relación con el 28% de las mujeres, indicando que los varones reciben mayor reconocimiento en cuanto a sus labores y perciben que el trabajo es útil para la organización.

Tabla 11

Satisfacción laboral y género de los trabajadores

| | | Género | | | |
|----------------------|------------------|-----------|-------|----------|-------|
| | | Masculino | | Femenino | |
| | | n | % | n | % |
| Satisfacción Laboral | Muy insatisfecho | 0 | 0,0% | 1 | 1,0% |
| | Insatisfecho | 24 | 23,5% | 19 | 19,0% |
| | Promedio | 37 | 36,3% | 46 | 46,0% |
| | Satisfecho | 37 | 36,3% | 28 | 28,0% |
| | Muy Satisfecho | 4 | 3,9% | 6 | 6,0% |

En la Tabla 12 se detallan los niveles de satisfacción laboral en relación con el grado de instrucción, los participantes de grado universitario presentan 41.2% ubicándose en el nivel promedio de satisfacción laboral, por otro lado, los de instrucción primaria (75%) se perciben en un nivel insatisfecho, esto podría ser generado a las escasas oportunidades de crecimiento laboral debido a su grado académico básico.

Tabla 12

Satisfacción laboral y grado de instrucción

| | | Grado de instrucción | | | | | | | |
|----------------------|------------------|----------------------|-----|------------|-------|-----------|-------|-------------|-------|
| | | Primaria | | Secundaria | | Instituto | | Universidad | |
| | | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Satisfacción Laboral | Muy insatisfecho | 0 | % | 0 | % | 0 | % | 1 | 0.9% |
| | Insatisfecho | 3 | 75% | 2 | 9.1% | 14 | 22.6% | 24 | 21.1% |
| | Promedio | 1 | 25% | 9 | 40.9% | 26 | 41.9% | 47 | 41.2% |
| | Satisfecho | 0 | % | 9 | 40.9% | 21 | 30.9% | 35 | 30.7% |
| | Muy Satisfecho | 0 | % | 2 | 9.1% | 1 | 1,6% | 7 | 6.1% |

En la tabla 13 se muestra los niveles de satisfacción laboral en relación con la edad de los participantes, evidenciando que los que se encuentran en el rango de edad de 18-24 años presentan un nivel promedio de satisfacción laboral (48.9%), además los que se encuentran en un rango de 25-40 se encuentran satisfechos (40%) lo que indica que los participantes entre estas edades perciben con mayor entusiasmo a la empresa, a diferencia de los participantes en el rango de edad de 41-64.

Tabla 13

Satisfacción laboral según edad

| | | Edad | | | | | | | |
|----------------------|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| | | 18-24 | | 25-40 | | 41-50 | | 51-64 | |
| | | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Satisfacción Laboral | Muy insatisfecho | 1 | 1.15 | 0 | % | 0 | % | 0 | % |
| | Insatisfecho | 19 | 21.6% | 22 | 20% | 1 | 33.3% | 1 | 100% |
| | Promedio | 43 | 48.9% | 39 | 35.5% | 1 | 33.3% | 0 | % |
| | Satisfecho | 20 | 22.7% | 44 | 40% | 1 | 33.3% | 0 | % |
| | Muy Satisfecho | 5 | 5.7% | 5 | 4.5% | 0 | % | 0 | % |

1.1.3. Prueba de normalidad

Con el propósito de realizar el análisis correlacional entre Sentido de pertenencia y satisfacción laboral y contrastar las hipótesis planteadas, en primer lugar, se ejecutó la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov (K-S) que ayudó a observar si las variables presentan una distribución normal, como se evidencia en la tabla 14 los datos correspondientes a ambas variables no presentan distribución normal esperada dado que el coeficiente (K-S) es significativo ($p < 0.05$), por consiguiente, se empleara análisis estadístico no paramétrico .

Tabla 14

Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio

| Instrumentos | Variables | Media | D.E. | K-S | P |
|------------------------|-------------------------------|-------|------|------|------|
| | Sentido de pertenencia Global | 74.4 | 10.2 | ,087 | .001 |
| Sentido de pertenencia | Compromiso | 30.8 | 4.2 | .119 | .000 |
| | Identificación | 25.9 | 4.76 | ,140 | .000 |
| | Motivación | 17.5 | 2.25 | ,127 | .000 |
| Satisfacción L | Satisfacción laboral | 97.5 | 12.8 | ,062 | .060 |

* $p < 0.05$

1.1.4. Análisis de correlación

Como se puede observar en la tabla 15 el coeficiente de correlación de Spearman evidencia que existe una relación altamente significativa y positiva entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral ($\rho = ,704^{**}$, $p = 0.00$), lo que indica que un nivel alto de sentido de pertenencia está relacionado a su vez a un nivel alto de satisfacción laboral en los trabajadores del rubro de telecomunicaciones.

En la tabla 15 se observa con respecto a las dimensiones de sentido de pertenencia se aprecia que un nivel alto de compromiso está relacionado a un nivel alto de satisfacción laboral ($\rho = ,564^{**}$, $p = ,000$) es decir, mientras más comprometidos se encuentren con la organización, más satisfechos se sentirán

laboralmente. Así mismo un nivel alto de identificación está relacionado a un nivel alto de satisfacción laboral ($\rho = ,699^{**}$ $p = ,000$), esto muestra que a mayor grado el colaborador se identifique e internalice como suyos, los valores, creencias y formas de trabajo de la organización mayor será el nivel de satisfacción Laboral. Finalmente, un nivel alto de motivación está relacionado a un nivel alto de satisfacción laboral ($\rho = ,558^{**}$, $p = ,000$), mientras mayor sea el nivel de motivación con la organización, generara niveles altos de satisfacción laboral.

Tabla 15

Correlación entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral

| Sentido de pertenencia | Satisfacción laboral | |
|-------------------------------|----------------------|------|
| | Rho | p |
| Sentido de pertenencia global | ,704 ^{**} | ,000 |
| Compromiso | ,564 ^{**} | ,000 |
| Identificación | ,699 ^{**} | ,000 |
| Motivación | ,558 ^{**} | ,000 |

** La correlación es significativa al nivel 0.01

2. Discusión

En la actualidad se observa que la falta de compromiso y desmotivación en los trabajadores son unos de los principales problemas que enfrentan las organizaciones (Ortega, 2016) así como la inestabilidad laboral, observada por la rotación de personal, cuyo porcentaje va en aumento en el Perú. Es por ello que las organizaciones están cada vez más interesadas en que los trabajadores se sientan satisfechos laboralmente, pudiendo encontrar como factores que potencian esta satisfacción, al hecho que los trabajadores generen un vínculo y se interioricen con las características de la empresa, es en este sentido que nuestro objetivo

general es determinar la correlación entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral, el resultado que se obtuvo fue el siguiente:

Respecto a la hipótesis general si existe la correlación entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral existe una relación positiva altamente significativa entre ambas variables ($\rho = ,704^{**}$, $p = 0.00$), lo que indica que un nivel alto de sentido de pertenencia está relacionado a su vez a un nivel alto de satisfacción laboral en los trabajadores del rubro de telecomunicaciones, el resultado guarda relación con la investigación de López (2017) donde concluye que el sentido de pertenencia del trabajador está ligado con la percepción que él tiene sobre el ambiente y el reconocimiento de sus necesidades, es decir, con su satisfacción laboral. Esto se debe a, una fuerte vinculación con la organización al punto de sentirse parte de esta, podría ayudar a los trabajadores a adherirse a las normas, valores y creencias de la institución y eso les llevaría a manejar los problemas asociados a sus puestos, entre ellos el estrés de forma más eficiente, sumado a esto las oportunidades de crecimiento, el ser reconocido por las metas alcanzadas y el apoyo social harán que el colaborador tenga el deseo de desempeñar mejor sus tareas o responsabilidades gustándole lo que hace y logrando que se sientan satisfechos laboralmente (Dávila y Jiménez, 2014; Fuentes, 2012 y Rosales, 2015).

Respecto a la primera hipótesis específica, se encontró que el compromiso está relacionado a un nivel alto de satisfacción laboral ($\rho = ,564^{**}$, $p = ,000$) es decir, mientras más comprometidos se encuentren con la organización, más satisfechos se sentirán laboralmente, de la misma manera como lo concluyó Richard (2015), Guerra (2017) y Quintana (2010) hallando que existe una relación positiva y altamente significativa entre los factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral con el compromiso organizacional. Es decir que el trabajador al aceptar e

intercambiar las metas y los valores de la organización, sentirá la disposición de realizar esfuerzos en pro de esta, y se sumarán los deseos de mantenerse como miembro activo de la misma, asimismo el compromiso amortigua el efecto de ciertos factores estresores, haciendo menos probable que los trabajadores los experimenten o generando recursos como el apoyo social que les ayuden a afrontarlos de manera positiva, todo ello hace más probable sentirse orgulloso por la empresa y más probable de estar satisfecho con ella (Frías, 2014; Guerra, 2017; Peralta, Santofimio, Segura, 2007).

La segunda hipótesis específica refiere un alto nivel de identificación está relacionado al mismo nivel de satisfacción laboral ($\rho = ,699^{**}$ $p = ,000$), esto muestra que a mayor grado un colaborador se identifique e internalice como suyos los valores, creencias y formas de trabajo de la organización mayor será el nivel de satisfacción con respecto a sus labores y la institución. Como evidencia el estudio de Muelas, Dinu, Segura, Marrero y Muñoz (2014) existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y la identificación organizacional, esto se debe a que el colaborador se identifica con características propias de la organización tales como los valores, creencias, actitudes y metas de la empresa, llegando a sentir los logros y fracasos como propios, lo que los lleva a mostrar pasión por el trabajo y una conexión profunda con la misma, su actitud es positiva y esto les lleva a contribuir de formas más efectivas, manifestándose también a través de la lealtad hacia la empresa y es que en la medida que más se practique o se manifieste la identidad de la institución, se fortalecerá la satisfacción laboral (Recinos, 2013; Reyes, 2014).

Finalmente, en la tercera hipótesis específica se evidencia un nivel alto de motivación está relacionado al mismo nivel de satisfacción laboral ($\rho = ,558^{**}$, $p = ,000$), mientras mayor sea el nivel de motivación con la organización, generará

niveles altos de satisfacción laboral. Este resultado coincide con las investigaciones de Marín, Placencia (2017) y Castillo (2014) evidenciando que a mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral del personal, al igual que Hernández, Morales (2017) y Ríos (2017) a su vez evidencian que los trabajadores con mayor satisfacción tienden a ser más adaptables, cooperadores y dispuestos al cambio, además, la motivación laboral es la respuesta a la necesidad de reconocimiento al igual que las relaciones interpersonales, por lo que consideran que el trabajador necesita sentirse reconocido, no solo por sus superiores jerárquicos sino también por sus compañeros, de tal manera que genere satisfacción con la organización y las labores que ejecuta dentro de ella.

Conclusiones

- Respecto al objetivo general planteado determinar si existe relación entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial del rubro de telecomunicaciones de lima metropolitana, se encontró que existe una relación positiva altamente significativa, esto debido a la fuerte vinculación de los trabajadores hacia las particularidades internas y externas de la organización lo que los lleva a sentirse parte de esta, y a manejar de mejor manera los contratiempos relacionados a sus puestos, logrando que se sientan satisfechos laboralmente.
- Respecto al primer objetivo específico, determinar si existe relación entre compromiso y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial del rubro de telecomunicaciones de lima metropolitana, se evidenció que está altamente relacionado, siendo que el colaborador acepta e intercambia sus metas y objetivos, con las de la organización y desea mantenerse como miembro activo de la misma, lo cual hace que se sienta comprometido con los logros y con más probabilidad de estar satisfecho con sus labores.
- Respecto al segundo objetivo específico determinar si existe relación significativa entre identificación y satisfacción laboral en una empresa comercial de telecomunicaciones de lima metropolitana. La presente investigación evidenció que existe una correlación positiva y altamente significativa lo que muestra que a mayor grado un colaborador se identifique e internalice como suyos los valores, creencias y formas de trabajo de la

organización mayor será el nivel de satisfacción con respecto a sus labores y la institución.

- Finalmente, en relación con el último objetivo específico determinar si existe relación significativa entre motivación y satisfacción laboral en una empresa comercial de telecomunicaciones de lima metropolitana. Evidenciamos que existe una correlación positiva, altamente significativa, entre ambas variables, donde mayor sea el nivel de motivación con la organización, generará niveles altos de satisfacción laboral.

Recomendaciones

- Se recomienda a la organización realizar evaluaciones frecuentes del personal, para identificar aquellos aspectos que puedan obstaculizar el desarrollo del sentido de pertenencia de los trabajadores.
- Se sugiere a la organización continuar y reforzar el desarrollo de estrategias (reconocimiento por su buen desempeño, involucramiento del personal en las actividades y merchandising) que incrementen y potencien el sentido de pertenencia del personal de trabajo.
- Ampliar el estudio a una muestra más representativa a nivel nacional en el mismo rubro, consecuentemente poder generalizar los resultados.
- Se sugiere para futuras investigaciones ampliar el estudio a diferentes rubros laborales, como también construir y validar una escala que permita evaluar “sentido de pertenencia” en el Perú.

Referencia

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Anaya, D., y Suárez, J. (2007). *Satisfacción laboral de los profesores de educación infantil, primaria y secundaria. Un estudio de ámbito nacional*. Revista de educación 344, 217-243.
- Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) *Satisfacción laboral. Tratado de Psicología del trabajo*. Volumen I, Madrid.
- Brea, L. (2014). *Factores determinantes del sentido de pertenencia de los estudiantes de Arquitectura de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Campus Santo Tomás de Aquino*. Murcia.
- Bullock, R. (1984). *Improving Job Satisfaction*. Nueva York: Pergamon Press.
- Campos, R. (2016). *Nivel de Satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Íllimo, 2016*. Universidad Privada Juan Mejía Baca.
- Cardenas, Aguilar, Ramirez, y Escobar. (2016). El sentido de pertenencia como eje rector de la motivación laboral. Instituto tecnológico Superior de San Pedro de las colonias. Recuperado de:
<http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Revistas/R2/3469-3489.pdf>
- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. Tesis PUCP. Pontificia Universidad Católica del Perú. recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.otsr.2009.01.002>
- Chiang, M., Méndez, G., y Sánchez G. (2010). *Cómo influye la satisfacción laboral*

- sobre el desempeño: caso empresa de retail. Recuperado de:
<http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RT/article/view/1260/1211>.
- Cueva, K., y Díaz, M. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco*. Universidad Peruana Unión.
- Dávila, C., y Jiménez, 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 Pontes, M. (2011). *Aproximación teórica al sentido de pertenencia desde la perspectiva de la organización educativa*. (Tesis de Posgrado). Universidad de Carabobo. Valencia.
- Deloitte Touche Tohmatsu Limited, 2015. *Tendencias Globales en Capital Humano, Reino Unido*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ar/Documents/humancapital/Tendencias%20Globales%20en%20Capital%20Humano%202015.pdf>
- Díaz, G. (2013). *Identidad Organizacional Y Rotación De Personal*. Rafael Landivar. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Diaz-Glenda.pdf>
- Díaz, Y., & Quijada, A. (2005). *Relación Entre Satisfacción Laboral Y Compromiso Organizacional*. Universidad Autónoma Metropolitana. Recuperado de: <http://148.206.53.84/tesiuami/uami12428.pdf>
- Díez, A. (2017). *Más sobre la interpretación (II). Ideas y creencias*. *Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq*, 37(131), 127–143. <https://doi.org/10.4321/S0211-57352017000100008>
- El Comercio. (30 de julio de 2014). *Rotación laboral de ejecutivos en altos mandos alcanza el 25%*. Lima, Lima, Perú. Obtenido de

<https://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/rotacion-laboral-ejecutivos-altos-mandos-alcanza-25-346784>

Felsing, E., y Runza, P. (2002). *Productividad: Un Estudio de Caso en un Departamento de Siniestros. Universidad del CEMA Maestría en Dirección de Empresas. CEMA.*

Ferrari, L., & Graciela, F. (2010). *Identidad, identificación y realización en el trabajo contemporáneo. transformaciones del autoconcepto laboral y del involucramiento con el trabajo concreto.* Universidad de Buenos Aires. Recuperado de <http://www.scielo.org.ar/pdf/anuinv/v16/v16a12.pdf>

Formanchuck, A. (2005). *Comunicación Interna y Sentido de Pertenencia.* Recuperado en: <http://www.sht.com.ar/archivo/temas/pertenencia.htm>

Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y. Universidad de Chile.* Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/117629>

Guerra, E. (2017). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los Trabajadores de la VII - Dirección Territorial Policial de Lima (DIRTEPOL)* 2016. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6247/Guerra_LE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral. Universidad Nacional de Cuyo.* Recuperado en: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

Hernández, L., y Morales, R. (2017). *Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado*

- de Sinaloa* (Assessing the motivation and job satisfaction in an autonomous body of the public management of the state of Sinaloa). *International Journal of Good Conscience*, 12(2), 107–147. Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12\(2\)107-147.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12(2)107-147.pdf)
- Herrera, G. (2012). *Relación entre sentido de pertenencia y estabilidad laboral*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado en: <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Herrera-Gerardo.pdf>
- Herzberg, D. (2002). *El legado de frederick irving herzberg*.
- Herzberg, F. (1968). *How do you Motivate Employees?* *Harvard Business Review*, 87507.
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1967). *The Motivation to Work* (2ª ed.). Nueva York: Wiley.
- Hilario, K. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa Planeamiento & Gestión S.A.C. de la ciudad de Lima*. Universidad Peruana Unión.
- Jurado. (2014). *Los niveles de sentido de pertenencia en un grupo de profesionales bajo contratación laboral simulada en distintas organizaciones Guatemaltecas*. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Jurado-Ana.pdf>
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing.
- Locke, E.A. (1976). *La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral*, en Dunnette. *Manual de la psicología industrial y organizativa*. Chicago Estados Unidos. Rand McNally College Ed. Recuperado de: <https://books.google.cl/books?id=q3E0109oUtUC&printsec=frontcover&dq=>

Handbook+Of+industrial+and+organizational+psychology&lr=#v=onepage&q&f=false

Lomas, R. (2017). *“Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017.”* Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, M. (2017). *El sentido de pertenencia (SP) como elemento de la cultura organizacional (CO): Factores que inciden en su desarrollo.* Universidad Santo Tomás. recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/4482/lopezangela2017.pdf?sequence=1>

López-García y Aguilera-Velasco (2015) *Construcción del concepto de satisfacción laboral a través de la percepción del salario en médicos de salud ocupacional.* Pretium, Revista de Economía, Finanzas y Negocios, vol. 5, n. 1, 1-7.

Luisa, M., y Pereira, N. (2009). *Introducción: El concepto de motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo.* Revista Educación (Vol. 33). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>.

Marcias, S., Aguilar, J., Ramírez, I., y Escobar, H. (2016). *El sentido de pertenencia como eje rector de la motivación laboral.* Instituto Tecnológico Superior de San Pedro de las Colonias.

Marín, H., & Placencia, M. (2017). *Moment Tensor Horiz Med*, 17(4), 42–52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

- Martinez, J. (2005). *Las personas en la organización*. *Revista de Equidad y Desarrollo*. Recuperado de: https://www.google.com/search?hl=es-419&ei=cKdcXNvEFu3L5gKi9ovQCg&q=LAS+PERSONAS+EN+LA+ORGANIZACION+Humberto+2005&oq=LAS+PERSONAS+EN+LA+ORGANIZACION+Humberto+2005&gs_l=psyab.3...40371.46623..46901...0.0..0.235.2124.0j13j1.....0....1..gws wiz.....0i71j0i22i30j33i22i29i30j33i160.LFw9IYaOpqs
- Masias, A., & Zúñiga, A. (2017). *Factores laborales que inciden en el sentido de pertenencia en la plana docente de una institución educativa*. Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2866/1/masias_zuniga.pdf
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. Nueva York: Harper & Row Publishers. Recuperado de: http://s-f-walker.org.uk/pubsebooks/pdfs/Motivation_and_Personality-Maslow.pdf
- McCormick, E., Ilgen D. (1980). *Industrial Psychology*. New Jersey: Englewood Cliffs.
- Mercado, A., y Hernández, A. (2010). *El proceso de construcción de la identidad colectiva*. Convergencia. [https://doi.org/10.1016/S0040-4039\(97\)10100-9](https://doi.org/10.1016/S0040-4039(97)10100-9)
- Mondy, R. (2010). *Administración de recursos humanos* (11th ed.). Pearson Educación. Recuperado de: <https://doi.org/10.2788/99475>
- Muchinsky P. (1994). *Psicología aplicada al trabajo: una introducción a la psicología industrial y organizacional*. Ed. Desclée de Brouwer.
- Muelas, A., Dinu, I., Segura, I., Marrero, T., y Muñoz, M. (2014). *Identificación Organizacional y Satisfacción Laboral: Diferencia entre Empresas Públicas y Privadas*. REIDOCREA, 3, 34–40. Recuperado de: <http://digibug>

- .ugr.es/bitstream/handle/10481/31293/ReiDoCrea-Vol.3-Art.5-Alvarez-Ionela-Marin-Marrero-Mas-Gonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Narváez, L. (2013). *Ante una alta rotación de colaboradores, aumente el valor de su propuesta*. Ipsos. *Punto de Vista*, 1. Recuperado de: https://www.ipsos.com/sites/default/files/2017-02/ante_una_alta_rotacion_de_colaboradores_aumente_el_valor_de_su_propuesta.pdf
- Navarro, E., Linares, C., y Montañana, A. (2010). *Factores de satisfacción laboral evocados por los profesionales de la construcción en la comunidad Valenciana*. *Revista de La Construcción*. recuperado de [https://doi.org/10.1016/S0028-3932\(01\)00180-4](https://doi.org/10.1016/S0028-3932(01)00180-4)
- Navarro, Linares, & Montañana. (2010). *Factores de satisfacción laboral evocados por los profesionales de la construcción en la comunidad Valenciana*. *Revista de La Construcción*, 9(7). Recuperado de: [https://doi.org/10.1016/S0028-3932\(01\)00180-4](https://doi.org/10.1016/S0028-3932(01)00180-4)
- Novick, Martha (2000), *La transformación de la organización del trabajo*, en E. de la Garza Toledo, *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*, fce, México
- Ortega, J. (2016). *Causas de desmotivación en el personal de vigilantes*. Universidad Militar Nueva Granada.
- Osterling, P. (2018). *Optimismo disposicional y satisfacción laboral en personal del rubro de restaurantes en la ciudad de Lima*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Pablos, M. (2016). *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras de los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres*. Universidad de

- Extremadura. Recuperado de:
http://dehesa.unex.es/xmlui/bitstream/handle/10662/4385/TDUEX_2016_Pablos_Gonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palma, S. (1999). *Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*. Universidad Ricardo Palma, Perú. Recuperado de http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccion_laboral.php.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora cartolan eirl.
- Peralta, C., Santofimio, A., & Segura, V. (2007). *El compromiso laboral: Discursos en la organización*. *Psicología Desde El Caribe*, 19, 1–29. Recuperado de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/pdc/n19/n19a05.pdf>
- Peralta, M., María, A., & Segura, V. *El compromiso laboral: discursos en la organización*. Recuperado de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/pdc/n19/n19a05.pdf>.
- Pereira, M. (2009). *Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo*. *Revista Educación*, 33(2), 153–170. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>
- Peterson, C., Park, N., Hall, N., & Seligman, M. E. P. (2009). *Zest and work*. 161–172. <https://doi.org/10.1002/job>.
- Prieto, J. (2004). *El abandono voluntario del mercado de trabajo*. *Revista de Economía Aplicada*, XII, 83–104. Recuperado de: <http://www.revecap.com/revista/numeros/35/pdf/prieto.pdf>
- Quintana, S. (2010). *Satisfacción Laboral e Implicación en el Trabajo entre Directores Académicos Durante la Implantación de un Programa de Calidad*.

- Universidad de Puerto Rico. Recuperado de:
<http://cicia.uprrp.edu/publicaciones/Papers/satisfacionlaboral.pdf>
- Real Academia Española. (2018). *Diccionario de la lengua española [Dictionary of the Spanish Language] (22nd ed.)*. Madrid, Spain: Author.
- Recinos, L. (2013). *Relación entre la identificación y motivación de los colaboradores de una empresa textil de Guatemala*. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Recinos-Lourdes.pdf>
- Reyes, M. (2014). *Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del area operativa de una empresa de abarrotes*. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Reyes-Maria.pdf>
- Rice, R., McFarlin, D.B., Bennett, D.E. (1989). *Estándares de comparación y trabajo Satisfacción*. *Diario de psicología aplicada*, 74 (4), 591-598.
- Richard, K. (2015). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa retail*. Universidad Peruana Unión. Recuperado de:
http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/198/Katterine_Tesis_bachiller_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ríos, R. (2017). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015*. Universidad César Vallejo. Recuperado de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1647/rios_rr.pdf?sequence=1
- Rivasplata, C. (2017). *Diferencia entre la satisfacción laboral y el compromiso*

organizacional en trabajadores limeños de empresas privadas dependiendo el tipo de contrato. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622660/Rivasplata_RC.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.

Robles, R. (2017). *Satisfacción con la vida y calidad de vida laboral en docentes de instituciones educativas estatales de Lima Metropolitana* 1, 20, 119–134.

Rodríguez, A., Ortiz, J., Vera, G., Soto, J., y Delgado, J. (2016). *Satisfacción y rotación laboral en personal de empresas mineras de Arequipa y Cusco*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/8638>

Rodríguez, Ortiz, Vera, Soto, & Delgado. (2016). *Satisfacción y rotación laboral en personal de empresas mineras de Arequipa y Cusco*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/8638>

Rosales. (2015). *Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de lima metropolitana*. Tesis Pucp. Recuperado de: http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/PUCP_232c474404cad664759ab3407deb0a72

Rosales. (2015). *Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de lima metropolitana*. Tesis Pucp. Retrieved from http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/PUCP_232c474404cad664759ab3407deb0a72

- Ruiz, C. (2009). *Memoria para optar al título de contador público y auditor con mención en control de gestión*. Universidad de Bio-BIO. Recuperado de: [http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz Segura%2C Carol Marlenne.pdf](http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz_Segura%2C_Carol_Marlenne.pdf)
- Ruvalcaba, J., Olid, S., & Sahagún, M. (2014). *Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación*. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/298214529>.
- Salkind, N. (1998). *El papel y la importancia de la investigación*. Prentice Hall, 1–15. Recuperado de: <https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2013/07/salkind-cap1.pdf>.
- Sánchez, M. (2011). *Satisfacción Laboral: causas, consecuencias y medición: Un modelo aplicado al sector de la enseñanza privada en Andalucía*. Universidad Privada de Andalucía. Primera edición. España.
- Sanin, J. y Salanova, M. (2014). *Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas*. Universitas Psychologica. 13(1). Recuperado de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/viewFile/2117/6781>
- Sílíceo, A. (2005). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Editorial Limusa.
- Toro, F. (2013). *Gestión del clima organizacional*. Intervención basada en evidencias, (January 2013), 143–154. Recuperado de: <https://doi.org/10.21772/gco.ibe.c10>.
- Yi - Ting Yu , Alison Dean , (2001) *La contribución de la satisfacción emocional a la lealtad del consumidor*, Revista Internacional de Gestión de la Industria de Servicios, Vol. 12 Número: 3, pp.234-250, Recuperado de:

<https://doi.org/10.1108/09564230110393239>

Yupanqui, A. (2017). *Satisfacción marital y satisfacción laboral en pastores adventistas de la Unión Boliviana*: Universidad Peruana Unión.

White, E. (2007). *Mente caracter y personalidad*. California: Copyright. Obtenido de [https://egwwritings-a.akamaihd.net/pdf/es_2MCP\(2MCP\).pdf](https://egwwritings-a.akamaihd.net/pdf/es_2MCP(2MCP).pdf)

Anexo 1

Validez de contenido V de Ayken

El coeficiente de validez V de Ayken para el análisis de contenido respecto a la escala de sentido de pertenencia, se obtuvo valores mayores de .80, indicando el consenso que existe para la inclusión de los ítems pues tienen relación con el constructo, las palabras son usuales para nuestro contexto y evalúa las dimensiones y subdimensiones específicas del constructo, obteniendo la validez del contenido del instrumento.

Tabla 1

Validez de contenido V de Ayken

| Test | V |
|--|-----------|
| Forma correcta de aplicación y estructura | 1 |
| Orden de las preguntas establecido adecuadamente | 1 |
| Contiene el test preguntas difíciles de entender | 1 |
| Contiene el test palabras difíciles de entender | 1 |
| Las opciones de respuestas son pertinentes y están suficientemente graduados | 1 |
| Ítems tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen | 1 |
| | Jueces: 2 |

Anexo 2

Fiabilidad de la Escala de Sentido de pertenencia

La fiabilidad global de la escala y sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. La tabla nos muestra que la consistencia interna global de la escala (25 ítems) en la muestra de estudio es de ,92 lo cual puede ser indicador de una elevada fiabilidad, siendo que supera el punto de corte igual a, 70, lo cual indica buena fiabilidad. Por otro lado, se percibe que la dimensión de motivación obtiene un puntaje de ,55 lo cual muestra baja fiabilidad, sin embargo, en la mayoría de las dimensiones muestran una alta fiabilidad.

Tabla 2

| <i>Estimaciones de la consistencia interna de la escala de sentido de pertenencia</i> | | |
|---|-------------|-------|
| Dimensiones | Nº de ítems | Alpha |
| Compromiso | 10 | .833 |
| Identificación | 9 | .889 |
| Motivación | 6 | .550 |
| Sentido de pertenencia | 25 | .923 |

Anexo 3

Validez de constructo sub-test de la escala de Sentido de pertenencia

Se observa en la tabla--los coeficientes de correlación Producto-Momento de Pearson (r) son significativos, lo cual confirma que la escala presenta validez de constructo. Asimismo, los coeficientes que resultan de la correlación entre cada uno de las dimensiones y el constructo en su globalidad son altamente significativos.

Tabla 3

Validez de constructo sub-test de la escala de Sentido de pertenencia

| Dimensiones | Test | |
|----------------|--------|------|
| | r | p |
| Compromiso | .916** | ,000 |
| Identificación | .927** | ,000 |
| Motivación | .880** | ,000 |

Anexo 4

Fiabilidad de la escala de Satisfacción Laboral

La fiabilidad global de la escala en relación con sus dimensiones se calculó el índice de consistencia interna mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach, en la tabla --- permite observar que la consistencia interna general de la prueba (27 items) de la muestra estudiada es de ,876 que es un indicador de una elevada fiabilidad, superando el punto de corte, al igual que las dimensiones.

Tabla 4

Fiabilidad de la escala de Satisfacción Laboral

| Dimensiones | Nº de ítems | Alpha |
|---------------------------|-------------|-------|
| Significación de la tarea | 8 | ,834 |
| Condición de trabajo | 9 | ,780 |
| Reconocimiento personal | 5 | ,626 |
| Beneficio económico | 5 | ,757 |
| Satisfacción laboral | 27 | ,876 |

Anexo 5

Validez de constructo sub-test de la escala de Satisfacción Laboral

Se observa en la tabla – los coeficientes de correlación de producto-Momento de Pearson (r) son altamente significativos, lo cual confirman que la escala presenta validez del constructo.

Tabla 5

Validez de constructo sub-test de la escala de Satisfacción Laboral

| Dimensiones | Test | |
|---------------------------|--------|------|
| | R | P |
| Significación de la tarea | ,781** | ,000 |
| Condición de trabajo | ,858** | ,000 |
| Reconocimiento personal | ,669** | ,000 |
| Beneficio económico | ,617** | ,000 |

Anexo 6

Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Está siendo invitado(a) a participar en la investigación sobre SATISFACCIÓN LABORAL y SENTIDO DE PERTENENCIA. Los resultados del presente estudio serán parte de un trabajo de investigación.

Esperamos contar con su ayuda para alcanzar las metas de esta investigación. Por lo que le solicitamos que firme este documento, siendo de su aprobación la participación en la investigación y manifestando con sinceridad las respuestas del inventario que se le será entregado. Asimismo, resaltamos que es tu decisión el participar o no en la investigación. Igualmente es importante brindar conocimiento, que, si en un determinado momento ya no desees seguir en el estudio, no habrá problema alguno, y en el caso de no querer responder determinadas preguntas, tu decisión será respetada.

Además, quiero indicarle que las respuestas brindadas serán completamente confidenciales, no necesita poner su nombre y los resultados no serán brindados a la institución, aclarando que tus respuestas no serán enseñadas, sólo lo sabrán las personas que están incluidas en el equipo de este estudio.

Antemano agradecemos su colaboración y permiso y con ello queremos resaltar la importancia de su participación.

Atentamente,
Jean Manuel Campana Aguilar
Karina Verónica Pérez Yucra.

Yo acepto participar voluntariamente en la presente investigación.

FIRMA.

Fecha: _____ de _____ del _____.

Anexo 8

Escala de sentido de pertenencia

Escala de Sentido de Pertenencia Laboral (ESPL)

| | | | |
|-------------------------------|-----------------|-------------------|---------------------------------|
| Totalmente de Acuerdo (TA) | De Acuerdo (DA) | En Descuerdo (ED) | Totalmente en Descuerdo (TD) |
|-------------------------------|-----------------|-------------------|---------------------------------|

| N | Enunciado | TA | DA | ED | TD |
|----|---|----|----|----|----|
| 1 | Me gusta el trabajo que realizo en esta empresa | | | | |
| 2 | Cuando escucho a desconocidos hablar bien de la empresa me siento orgulloso | | | | |
| 3 | Pocas veces considero que mi trabajo es monótono o aburrido | | | | |
| 4 | Aunque mi superior no me lo pida, me gusta hacer bien mi trabajo | | | | |
| 5 | Me satisface ver los productos de la empresa como líderes en el mercado | | | | |
| 6 | Dedico más tiempo a mi trabajo del que me corresponde | | | | |
| 7 | Tengo un compromiso con la empresa por todo lo que he recibido de ella | | | | |
| 8 | De ser posible me gustaría trabajar en esta empresa por un largo tiempo | | | | |
| 9 | Si pudiera traería a mis familiares o amigos a trabajar para esta empresa | | | | |
| 10 | Pertenecer a esta empresa me motiva a hacer mi mejor esfuerzo | | | | |
| 11 | Mis compañeros se percatan de mi ánimo y motivación para hacer el trabajo | | | | |
| 12 | Muestro lealtad a la empresa en las actividades que realizo | | | | |
| 13 | Me satisface que otras personas sepan que trabajo en esta empresa | | | | |
| 14 | Me agrada cumplir con mis obligaciones en la empresa | | | | |
| 15 | Colaboro con otras áreas para alcanzar los objetivos | | | | |
| 16 | Necesito incentivos adicionales para dar lo mejor de mí | | | | |
| 17 | Me siento cómodo y a gusto de trabajar en esta empresa | | | | |
| 18 | Constantemente hablo de mi empresa con familiares y amigos | | | | |
| 19 | Aunque no reciba reconocimiento de mi jefe, realizo mi trabajo con entusiasmo | | | | |
| 20 | Constantemente me esfuerzo para hacer mejor mi trabajo sin que nadie me lo señale | | | | |
| 21 | Trabajar en esta empresa me hace sentir orgulloso | | | | |
| 22 | Procuro no faltar a mi trabajo porque la empresa se vería afectada con mi ausencia | | | | |
| 23 | Considero que debo dar lo mejor de mí a la empresa por la oportunidad de trabajar en ella | | | | |
| 24 | Disfruto de la jornada de trabajo y no siento pesado el paso del tiempo | | | | |
| 25 | Me siento parte de esta empresa aun fuera del horario de trabajo | | | | |

Anexo 9

Escala de satisfacción laboral

Escala de Satisfacción Laboral -SPC

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

| | | | | |
|----------------------------|-----------------|--------------|--------------------|-------------------------------|
| Totalmente de acuerdo (TA) | De acuerdo (DA) | Indeciso (I) | En desacuerdo (ED) | Totalmente en desacuerdo (TD) |
|----------------------------|-----------------|--------------|--------------------|-------------------------------|

| N | Enunciado | TA | DA | I | ED | TD |
|----|--|----|----|---|----|----|
| 1 | La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. | | | | | |
| 2 | Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo. | | | | | |
| 3 | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. | | | | | |
| 4 | La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. | | | | | |
| 5 | Me siento mal con lo que gano. | | | | | |
| 6 | Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa. | | | | | |
| 7 | Me siento útil con la labor que realizo. | | | | | |
| 8 | El ambiente donde trabajo es confortable. | | | | | |
| 9 | El sueldo que tengo es bastante aceptable. | | | | | |
| 10 | La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. | | | | | |
| 11 | Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo. | | | | | |
| 12 | Me disgusta mi horario. | | | | | |
| 13 | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. | | | | | |
| 14 | Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. | | | | | |
| 15 | La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable. | | | | | |
| 16 | Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. | | | | | |
| 17 | El horario de trabajo me resulta incómodo. | | | | | |
| 18 | Me complace los resultados de mi trabajo. | | | | | |
| 19 | Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido. | | | | | |
| 20 | En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo. | | | | | |
| 21 | Mi trabajo me hace sentir realizado como persona. | | | | | |
| 22 | Me gusta el trabajo que realizo. | | | | | |
| 23 | Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. | | | | | |
| 24 | Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras. | | | | | |
| 25 | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. | | | | | |
| 26 | Me gusta la actividad que realizo. | | | | | |
| 27 | Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo. | | | | | |