



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA  
SECCIÓN DE POSGRADO

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN  
LABORAL, EN UN GRUPO DE DOCENTES DE UNA  
UNIVERSIDAD DEL SECTOR EDUCATIVO EN LIMA**

PRESENTADA POR  
**KARINA MELISSA BUITRÓN CORTEZ**

ASESORA

**MIRIAN PILAR GRIMALDO MUCHOTRIGO**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN  
PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2020



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada**  
**CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA  
UNIDAD DE POSTGRADO**

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL, EN UN  
GRUPO DE DOCENTES DE UNA UNIVERSIDAD DEL SECTOR EDUCATIVO  
EN LIMA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES**

**PRESENTADO POR:  
KARINA MELISSA BUITRÓN CORTEZ**

**ASESOR (A):  
DOCTORA MIRIAN PILAR GRIMALDO MUCHOTRIGO**

**LIMA, PERÚ  
2020**

## **Agradecimientos**

Quiero agradecer a Dios todo poderoso que me ha permitido alcanzar esta meta, dándome las fuerzas, salud y motivación necesaria para culminar esta importante etapa profesional.

A mi esposo y a mis hijos, por su comprensión y todo el apoyo que me brindaron durante estos dos años de preparación y estudios constantes, por ayudarme e impulsarme con paciencia y amor.

También, agradezco a mi grupo de compañeras de estudios, Sonia, Pamela, Karina, Gladys y Tatiana, excelentes profesionales, que con el arduo trabajo realizado pudimos alcanzar exitosamente, el culminar nuestros estudios.

Y, agradezco a los 120 profesores que me apoyaron desinteresadamente como parte de la muestra de estudio de esta tesis, ya que no hubiera tenido la oportunidad de terminar una fase importante de mi tesis sin vuestra participación.

## INDICE DE CONTENIDOS

Portada	i
Agradecimientos	ii
Índice de contenidos	lii
Índice de tablas	lv
Resumen	v
Abstract	vi
Introducción	vii

### CAPITULO I MARCO TEORICO

1.1. Bases Teóricas	14
1.1.1 Compromiso Organizacional	15
1.1.2 Satisfacción Laboral Motivación y Satisfacción	18
1.1.3 Laboral	21
1.1.4 Comportamiento humano en el trabajo	23
1.1.5 Modelo explicativo del Comportamiento Organizacional	24
1.2 Evidencias Empíricas	25
1.2.1 Antecedentes Nacionales	25
1.2.2 Antecedentes Internacionales	25
1.3 Planteamiento del problema	27
1.3.1 Descripción de la realidad problemática	27
1.3.2 Formulación del problema	28
1.4 Objetivo de la Investigación	28
1.4.1 Objetivo general Objetivos	28
1.4.2 específicos	28

1.5 Hipótesis y variables	29
1.5.1 Formulación de la Hipótesis	29
Hipótesis general	29
Hipótesis Específicas	29
1.5.2 Variables de Estudio	29
1.5.3 Definición operacional de las variables	30
<b>CAPITULO II METODO</b>	<b>32</b>
2.1 Diseño metodológico	32
2.2 Diseño muestral	32
2.3 Medición	34
2.3.1 Escala de Compromiso Organizacional	37
2.3.2 Cuestionario de Satisfacción Laboral	40
2.4 Procedimiento	44
2.5 Análisis de los datos	44
2.6 Aspecto ético	45
<b>CAPITULO III RESULTADOS</b>	<b>47</b>
3.1 Análisis descriptivos	47
3.2 Análisis correlacional según sexo	53
3.3 Niveles de Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral	58
<b>CAPITULO IV DISCUSIÓN</b>	<b>59</b>
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS	70
ANEXOS	77

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz de correlaciones entre las dimensiones del compromiso organizacional y la satisfacción laboral .....	44
Tabla 2	Estadísticos descriptivos de las dimensiones del compromiso organizacional.....	48
Tabla 3	Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la satisfacción laboral.....	49
Tabla 4	Análisis de normalidad del compromiso organizaciones y satisfacción laboral.....	50
Tabla 5	Matriz de correlaciones entre las dimensiones del compromiso organizacional y la satisfacción laboral.....	52
Tabla 6	Matriz de correlaciones entre las dimensiones del compromiso organizacional y la satisfacción laboral según sexo.....	54
Tabla 7	Comparación de correlaciones para la variable satisfacción laboral.....	55
Tabla 8	Comparación de correlaciones para la variable satisfacción laboral-Satisfacción con la supervisión y participación en la organización.....	55
Tabla 9	Comparación de correlaciones para la variable satisfacción laboral-Satisfacción con la remuneración y las prestaciones	56
Tabla 10	Comparación de correlaciones para la variable satisfacción laboral-Satisfacción intrínseca.....	56
Tabla 11	Comparación de correlaciones para la variable satisfacción laboral-Satisfacción con el ambiente físico.....	57

## RESUMEN

Se investigó la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. La muestra estuvo conformada por 118 docentes de diferentes edades, sexo, experiencia laboral y profesiones universitarios. Se administró la escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen – C18 y de Satisfacción Laboral - S21/26 de Peiró (Meyer & Allen, 1997). Los resultados mostraron una correlación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, el compromiso afectivo es la dimensión que mayor grado de asociación tiene con la satisfacción laboral y el compromiso con la organización por parte de los docentes están relacionados con la percepción de retroalimentación y actividades de participación en la empresa, junto con la satisfacción de obtener una retribución remunerativa acorde a sus expectativas.

***Palabras clave:*** *Compromiso Organizacional, Docentes y Satisfacción Laboral.*

## **ABSTRACT**

The relationship between Organizational Commitment and Job Satisfaction was investigated. The sample consisted of 118 teachers of different ages, sex, work experience and university professions. Organizational engagement accounts - C18 from Meyer and Allen and from Job Satisfaction - S21 / 26 from Peiró (Meyer & Allen, 1997) were administered. The results showed a positive correlation between job satisfaction and organizational commitment, the affective commitment is the dimension that has the highest degree of association with job satisfaction and the commitment to the organization by teachers are related to the perception of feedback and activities of participation in the company, together with the satisfaction of obtaining a remuneration commensurate with their expectations.

**Keywords:** *Organizational Commitment, Teachers and Job Satisfaction.*

## INTRODUCCIÓN

Las empresas han adoptado un nuevo enfoque de gestión, ya que para lograr el cumplimiento de sus objetivos y obtener resultados, se requiere de colaboradores comprometidos y responsables (Tziner, Oren, Bar & Kadosh, 2011). En este sentido, es una necesidad para las empresas modernas conocer el grado de compromiso de sus empleados respecto a su labor; ya que constituye una variable relevante de las expectativas de desarrollo y de la motivación (Meyer & Allen, 1997).

El compromiso organizacional se define a partir del conjunto de cualidades y valores que el empleado presenta frente a la institución para la cual trabaja; es decir, es el grado en el que se identifica con la empresa, lo que repercute en su desempeño laboral (Llapa-Rodríguez, Trevisan, Shinyashiki, & Mendes, 2000).

En una investigación realizada por Lotta (2016), en una muestra de 221 trabajadores, se halló que el compromiso organizacional se relaciona significativamente con el apoyo constante en las organizaciones y difiere con el compromiso laboral, ya que en esta última tiende a prevalecer el aspecto lucrativo, en desmedro de la actitud responsable de los trabajadores (Boezeman & Ellemers, 2008).

Los empleadores gestionan los objetivos de la empresa basados en la participación de los colaboradores que la conforman, pues han concientizado que hay dos factores claves que ayudarán al éxito de la gestión: El compromiso de los

colaboradores y la satisfacción con respecto a su trabajo (Zurita, Ramírez, Quesada, Quesada, Ruiz & Manzano, 2014).

Loke (1976), desarrolla el concepto de satisfacción laboral, en la cual la define como un estado emocional positivo o placentero que es el resultado de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de cada persona en su empresa. Por lo tanto, la satisfacción laboral reside como una capacidad para que el empleado logre la permanencia en el trabajo y la productividad laboral sea óptima (Diego, Diego y Olivar, 2001 citados por Mañas, Salvador, Boada, Gonzales & Agulló, 2007).

Además, en un estudio realizado por Beléndez (2011) se observaron que las organizaciones donde los indicadores de medición arrojan un óptimo nivel de compromiso, paralelamente se obtienen resultados favorables con respecto a la satisfacción que sienten los colaboradores de pertenecer a la organización; asimismo sus respectivos indicadores de productividad en muchas ocasiones superan las expectativas esperadas. Así, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa, son los pilares principales para un buen nivel de productividad, el cual permite convivir en un clima organizacional armónico y positivo (Arias, 2001).

En las instituciones educativas tanto en el sector privado como público, se observa la falta de compromiso de la plana docente en relación a su labor con los estudiantes, ya que la infraestructura de las instituciones y la remuneración que

perciben se encuentra por debajo en relación con otras carreras profesionales y especialidades (Rivera, 2010). Por ello, la modernización de las instalaciones, el uso de nuevas tecnologías, la adquisición de material didáctico, ayudan a mejorar la educación, pero sin docentes eficientes no se conseguirá educación de excelencia (Robbins, 1998).

Mañas, et al.(2007) sostienen que la estabilidad del servicio que se brinda en una organización educativa se consigue cuando se logra comprometer a los colaboradores, además los propósitos deben comprender aspectos de competitividad. No obstante, es importante señalar que la educación peruana ha sufrido cambios constantes de nivel socioeconómico, cultural, familiar y prototipos que afectan a los estudiantes (Rivera, 2010).

Por lo tanto, en el campo de la educación, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, como constructos teóricos y como variables, ha sido poco estudiadas (Ramos, 2005). Sin embargo, es un factor importante insertar ambas variables en el personal docente, pues se requiere que la plana docente logre asumir un compromiso en su entorno educativo relacionado a con grado de satisfacción en su labor (Barraza & Acosta, 2008).

En este sentido, esta investigación tiene como finalidad estudiar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y La Satisfacción Laboral; y validando si entre las dimensiones de ambas variables existe relación y dentro de estas conocer la importancia de mantener un ambiente cómodo, el reconocimiento

de la labor del docente, el derecho a un buen trato, para que puedan desarrollarse profesionalmente y tener un grupo humano con quienes se puedan sentir en confianza. Asimismo, los colaboradores deben sentirse en la libertad de expresarse y disfrutar de lo que hacen. Demostrar que para tener la mejor productividad, se debe contar con colaboradores motivados; es preciso contar con buenos líderes y con una cultura de calidad y respeto, justicia y equidad en las organizaciones. Ante esta premisa se genera la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en un grupo de colaboradores de una empresa del sector educativo de Lima Metropolitana?

Por otro lado, las limitaciones que pusieron en riesgo esta tesis, estuvieron basadas en que los estudios estadísticos no tuvieran correlación de variables, y que la población que realizó la encuesta, no haya respondido sinceramente y se hubieran desviado los resultados.

Sin embargo, este estudio fue viable, porque la población que participó como muestra, se encontró dentro del centro de labores de la autora. Se contó con el espacio físico adecuado para la aplicación de las encuestas, asimismo, los tiempos que se manejaron fueron adecuados a la disponibilidad con que contaba la población elegida. La población, estuvo seleccionada de acuerdo a las características demográficas que se establecieron. Los recursos materiales utilizados fueron económicos y estuvieron a disposición de la persona que realizó la encuesta.

Una vez aplicadas las encuestas, se tabularon en una hoja de cálculo. Posteriormente, fueron enviadas para el análisis de datos estadístico.

En cuanto al diseño metodológico, se realizó la aplicación de los instrumentos de manera individual, la expectativa fue obtener respuestas objetivas, basadas en la realidad y percepción de los participantes. Las pruebas fueron aplicadas por la autora de la investigación, habiendo conversado previamente con los participantes sobre los objetivos de la misma y el uso que se le dio a los datos obtenidos; además de garantizar el anonimato, confidencialidad y formalización de la participación de los integrantes de la muestra; mediante la firma del formato de consentimiento informado, en el cual se informó sobre la posibilidad que tenían los participantes de conocer los resultados o de dejar de colaborar como parte de la investigación, en el momento que lo desearan.

Para las pruebas se usaron lápiz y papel, se estimó un tiempo promedio para la aplicación de 10 y 15 minutos. Asimismo se realizó en un ambiente donde el participante pueda estar relajado y cómodo, a cualquier hora del día; con la finalidad de aprovechar el descanso de la población objetiva.

Con respecto al cálculo del tamaño de la muestra se empleó el programa G\*Power versión 3.1.6 (Erdfelder, Faul & Buchner, 1996). El cálculo dio como resultado un tamaño muestral recomendable de 118 participantes para contrastar la hipótesis de relación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral.

La muestra estuvo conformada por un total de 118 colaboradores, entre varones y mujeres, cuyas edades oscilaron entre 28 años y 50 años, profesionales universitarios, con un tiempo de permanencia en el área de entre 1 a 15 años y con experiencia laboral en mínimo 2 empresas anteriores. Todos los participantes fueron de una misma Facultad Académica pero de distintas Direcciones Académicas.

La muestra fue probabilística no intencional, y dentro de los criterios de exclusión se consideró que el encuestado no se encuentre sindicalizado y que su participación fuera voluntaria (Fernández, Hernández y Baptista, 2010).

La presente investigación está organizada en cinco capítulos. En el primer capítulo se presenta el marco teórico en el cual se detallan la bases teóricas, las evidencias empíricas, el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, la hipótesis y sus variables. En el segundo capítulo, se explica el método mencionando el diseño metodológico, el diseño muestral, la medición, el procedimiento, el análisis de los datos y los aspectos éticos. En el tercer capítulo, se muestran los resultados detallando el análisis descriptivo, el análisis correlacional según sexo y los niveles de compromiso organizacional y satisfacción laboral. Finalmente, el cuarto capítulo se desarrolla la discusión de los resultados, incluyendo también conclusiones, recomendaciones, y las referencias seguidas de los anexos.

## **CAPITULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Bases Teóricas**

#### **1.1.1 Compromiso Organizacional**

El compromiso organizacional, es enfocado desde distintas perspectivas por diferentes autores y que se mencionarán en los párrafos siguientes. Sin embargo, la presente tesis se basa principalmente en la teoría de Meyer y Allen (1993) y sus tres componentes del compromiso organizacional descritos en su libro *Commitment at the Workplace* (Meyer & Allen, 1997) donde define que el compromiso consta de tres dimensiones: compromiso afectivo, normativo y continuo; los mismos que se detallan en forma breve en los párrafos siguientes:

##### **a. Compromiso afectivo:**

El colaborador desarrolla un sentido de pertenencia a la empresa y un sentimiento de identificación con ella. Esta dimensión del compromiso nace a lo largo de su permanencia en la organización, sus aportes de valor; su participación dentro del equipo de trabajo y área, el clima laboral y el trato recibido, lo han vinculado afectivamente. El desprenderse o tratar de ir hacia otro lugar no le generaría satisfacción. La confianza y la satisfacción laboral, son determinantes para éste tipo de compromiso.

##### **b. Compromiso continuo:**

Lleva al colaborador a un estado psicológico donde se siente en la obligación de quedarse en la empresa, En esta dimensión del compromiso se pueden

mencionar varios factores, como por ejemplo el tiempo de permanencia, inversión de esfuerzo, dedicación, aporte de valor y práctica de la experiencia adquirida, que le permite manejar situaciones sin mayor complejidad. Cambiar de empleo llevaría al colaborador a empezar de cero y perder lo ya adquirido en el tiempo, como el status, reconocimiento y su posición en la empresa. Esta teoría aduce que el compromiso de continuidad se encuentra relacionado con una intensión por alguna motivación, ya sea una expectativa o necesidad.

### c. Compromiso normativo

Es el sentimiento de obligación de permanecer en la organización, que se genera porque el colaborador cree que debe permanecer en una organización porque es un derecho adquirido, ya sea por sus logros en los objetivos organizacionales, porque se le prometió algo y queda la expectativa de alcanzarlo o por agradecimiento a algún líder. En esta dimensión, el compromiso está relacionado con un sentimiento de fidelidad con la organización, que podría ser por agradecimiento o lealtad.

Otros autores (Morales & Ariza, 1997) refieren que las dimensiones del compromiso, resumen al compromiso como el desarrollo psicológico de lazos que motivan a una persona a tener determinados comportamientos que se disgregan en tres dimensiones y en resumen se generan por factores específicos, cuando las condiciones y expectativas laborales quedan satisfechas, para el compromiso afectivo. Cuando existen expectativas de alcanzar beneficios ofrecidos por la organización, para el compromiso de continuidad. Por último cuando los

colaboradores sienten que están en la obligación de permanecer en su puesto de trabajo, en el caso del compromiso normativo.

Por otro lado, Allen, Evans y White (2011) definen el compromiso como la actitud que asume un colaborador con respecto a los objetivos y metas de su empresa. Así como la necesidad de saber que es parte importante de una organización. En definitiva, es un vínculo entre el colaborador y la organización, que se forma de la relación sostenida entre ambos y que sitúa en un estado psicológico que los mantiene en el tiempo; sin embargo este podría variar dependiendo de los factores circunstanciales que se presenten.

En las últimas décadas el compromiso organizacional ha sido considerado una importante palanca que aporta a los resultados y cumplimiento de los objetivos organizacionales; por tal motivo se le ha prestado una puntual atención y se han realizado estudios especiales que han dado como resultado la importante alerta de que el compromiso en los colaboradores garantiza la productividad y resultados exitosos (Antón & Gonzáles, 2000). Este resultado se complementa más aun cuando los colaboradores tienen acceso a programas de formación con orientación hacia su desarrollo profesional (Higgins, 1997; Meyer, Becker & Van Dick, 2006).

Reforzando esta última teoría, en un estudio realizado por Meyer y Allen (1993) se pudo observar que los programas de formación, en efecto, pueden satisfacer las necesidades de los colaboradores y a su vez generar un vínculo colaborador – empresa, compromiso – permanencia; a nivel de afecto y una vinculación moral.

No obstante en la actualidad existen empresas con líderes que sólo se enfocan en la productividad, sin tener mayor preocupación por el factor humano, inclusive, con prácticas negativas que quiebran la confianza de los colaboradores, con actitudes ventajosas donde se nota el abuso de poder. Como consecuencia de estas actitudes, el colaborador siente que se han vulnerado sus derechos y por consecuencia se desvincula afectivamente (Wathne & Heide, 2000). Una empresa con colaboradores comprometidos, está directamente relacionada con el nuevo reto para el éxito organizacional, donde los clientes son considerados como lo más importante de la empresa, ya sea porque su permanencia brinda sostenibilidad o porque asegura la rentabilidad en el tiempo (Peiró, 1990).

Según la literatura revisada, el compromiso organizacional es asociado con la eficiencia y desempeño, es decir, que un empleado este comprometido se refleja en la productividad generada. Asimismo, se relaciona también con la actitud que muestran los colaboradores en la participación y disposición de apoyo en las diferentes necesidades operativas de la empresa, cuando sea necesario; demostrando especial interés por su trabajo y presentando resultados de calidad.

Por otro lado, enfocando el tema a nivel de la organización; uno de los factores importantes dentro de una empresa que desea generar compromiso en sus colaboradores, es el sentido de justicia y sobre todo la práctica de la misma. El tener en el mercado la posibilidad de migrar hacia otras empresas, es un factor que minimiza el compromiso del colaborador. Por tal motivo y tomando éste último factor como premisa, los colaboradores que perciban que no están siendo valorados y

tomados en cuenta, optarán por buscar otras oportunidades laborales que satisfagan sus expectativas profesionales y personales; como consecuencia las empresas podrían perder valiosos talentos.

Los colaboradores perciben la lealtad como la necesidad de cumplir con la empresa. Asimismo, el sentimiento de lealtad de los trabajadores hacia la organización es entendido como un factor que facilita el trabajo en equipo y la cohesión del mismo. Muchas veces se malentiende la lealtad como la obligación de los colaboradores de no cuestionar y obedecer sin criticar; aduciendo que es parte de un código ético. Es importante tener en cuenta que los colaboradores tienen como sostén de su compromiso con la empresa, la flexibilidad, intercambio de conocimientos, participación y la solidaridad. Es decir, el poder tener las herramientas necesarias y facilidades para adaptarse a los cambios, compartir conocimientos, sentirse parte de la toma de decisiones y el trabajar en equipo, desencadena un vínculo con la organización. La organización debe tener en cuenta el equilibrio entre lo que los colaboradores brindan y lo que el negocio les ofrece.

### **1.1.2 Satisfacción Laboral:**

Es una variable que acapara la gran atención de muchos investigadores y en los últimos años se ha incrementado aún más por el impacto directo que tiene en el cumplimiento de objetivos en las empresas. La fuente principal en que se basa esta investigación es la propuesta por Melià y Peirò (1990) en su libro “Organizaciones Nuevas perspectivas psicosociológicas”, donde conceptualiza la satisfacción laboral como el conjunto de comportamientos de un colaborador con respecto a su trabajo y, que estos comprenden diferentes factores tales como el estado emocional, de placer o desmotivación que se refleja como consecuencia de las experiencias vividas. Melià y Peirò (1989), mencionan que existen dos dimensiones, la satisfacción con la supervisión, como el aspecto que contempla el estilo de liderazgo recibido, justicia y apoyo y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo, que involucra la comodidad, seguridad, limpieza física. Por último a la satisfacción con las prestaciones recibidas, que refleja el cumplimiento de la negociación y beneficios ofrecidos a los colaboradores.

Tomando en cuenta el punto de vista de otros autores se menciona a continuación las diferentes conceptualizaciones que les atribuyen a esta variable, (Altag & Brief, 1978) realizan las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral donde denotaban como variables relevantes, el rendimiento, la ausencia en el trabajo, los incidentes y la rotación de personal en las organizaciones.

Así mismo, Taboada y Fernández (2001) definen la satisfacción laboral como el grado en que un colaborador se siente contento y está motivado en realizar su

trabajo, este estado tiene impacto directo en otros aspectos de su vida misma, tales como su ámbito familiar y el personal. Un colaborador que no se siente contento, que no disfruta lo que hace, que siente la necesidad de trabajar en una organización sólo por cubrir su factor económico; no va a contribuir ni dar al máximo todo el aporte para lograr los objetivos de su área. La rutina y el ambiente influyen en el estado de ánimo y si éstos no son buenos, repercuten en la vida personal, familiar y hasta en la salud del colaborador, somatizando diversas enfermedades.

Robbins (2004) manifiesta que, si los colaboradores se encuentran satisfechos se reflejará en una mayor productividad ya que los indicadores claves, como el absentismo y rotación se reducirán considerablemente.

También encontramos enfoques a nivel emocional como el de Price y Muller, (1987); Armendia y Parra, (1993); que relacionan la variable satisfacción laboral directamente con niveles, dimensiones y grados en que los colaboradores disfrutan de su trabajo y de las consecuencias que este puede generar para ellos.

Relacionado a mismo aspecto del párrafo anterior, Lawler y Porter (1997) mencionan que para algunos colaboradores sentirse satisfechos laboralmente implica la relación de sus valores personales, con los de la empresa dentro de su cultura organizacional. En tal sentido, un colaborador con valores como la honestidad, transparencia, justicia y respeto; puede sentirse afectado emocionalmente si se diera alguna situación en la que se note un mal manejo de

recompensas; incumplimiento de promesas, limitaciones de desarrollo y estilos de liderazgo que maltraten su autoestima.

Asimismo, existen factores importantes que influyen de manera directa en el desempeño de los colaboradores, afectando o favoreciendo el compromiso con su organización y la satisfacción de laborar en la misma. En ese sentido se explica los tipos de necesidades que requiere el ser humano, relacionando las lecturas revisadas, encontramos que esta variable y sus consecuencias tienen relación con las necesidades primarias que no son más que necesidades físicas básicas para vivir y, las necesidades sociales y psicológicas a las que también se les llaman necesidades secundarias. Las necesidades físicas son el alimento, agua, sexo, sueño, aire y tener una temperatura razonablemente confortable.

Las necesidades secundarias son más intangibles, se dice que estas representan la mente y el espíritu, más que el organismo. Muchas de estas necesidades se desarrollan conforme el individuo madura; la rivalidad, la autoestima, la sensación de deber, la autoafirmación, la pertenencia a grupos, el altruismo y el recibir afecto son algunos. Las necesidades secundarias precisamente, son las que complican los esfuerzos motivacionales de los gerentes; casi cualquier acción que la gerencia adopte afectará las necesidades secundarias en un individuo.

### 1.1.3 Motivación y satisfacción laboral

Líneas arriba se realizó una descripción sobre los conceptos de satisfacción laboral, lo cual es importante, para fines de la investigación, realizar una diferencia de términos sobre la motivación.

#### a. Fundamentos de la motivación:

Maslow (citado en Castellanos, 2016) refiere que hay tres niveles de necesidades de orden superior:

- Las necesidades del tercer nivel se refieren a lo afectivo, la pertenencia y la participación social. Cómo las personas pasan gran parte de su tiempo en el trabajo en un medio social, algunas de sus necesidades sociales pueden satisfacerse allí. Las necesidades del cuarto nivel: son las de estima y estatus. Los empleados necesitan sentir que valen, y creer que los demás piensan lo mismo, lo que representa para ellos es estatus. La necesidad del quinto nivel es la autorrealización, que significa la necesidad de la persona de llegar a ser todo lo que se es capaz de ser, utilizando las habilidades que se tienen al máximo y, mediante el aprovechamiento del talento (Castellanos, 2016).

Para Castellanos (2016) los líderes motivados por el poder son excelentes gerentes si sus impulsos son a favor del poder institucional y no del poder personal. Además, el poder institucional es la necesidad de influir en la conducta de los demás para el bien de toda la organización; en otras palabras, estas personas buscan el poder por medios legítimos, ascienden a posiciones de liderazgo a través de un desempeño exitoso y, por lo tanto, tienen la aceptación de los demás, y el impulso de un líder está encaminado al poder personal, aquel tiende a ser un líder organizacional poco exitoso.

#### **1.1.4 Comportamiento humano en el trabajo**

Son los actos y las actitudes de las personas en las organizaciones. El comportamiento organizacional es el acervo de conocimientos que se derivan del estudio de los actos y actitudes. Sus raíces están en las disciplinas de las ciencias sociales, a saber: psicología, sociología, antropología, economía y ciencias políticas (Gordon, 2000).

Es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organización, como por ejemplo: empresas comerciales, gobierno, escuelas y agencias de servicios.

Según Robbins (1998), los empleados prefieren un ambiente de trabajo, que les genere bienestar personal y les facilite realizar un buen trabajo. Asimismo, un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar, ya que permite un mejor desempeño que fortalece la satisfacción del empleado. Según Hackman y Oldham (como se citó en Robbins, 1998), refiere que la autonomía dota de libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la facilidad de utilizar sus herramientas. Por lo tanto, las relaciones entre los compañeros de trabajo son esenciales para el desarrollo de la satisfacción, y la capacidad del buen trato entre los trabajadores sin importar el cargo, pues si en la empresa existe un buen clima laboral los trabajadores generarán lazos de compañerismo y respeto mutuo. Según Alava (como se citó por Robbins, 1998), es

importante reconocer el comportamiento y desempeño de los empleados para continuar con resultados positivos relacionado a la rentabilidad y productividad de la organización como bonnus en el sueldo o premiaciones como mejor trabajador. Además, los empleados con líderes más tolerantes y considerados se encuentran satisfechos, muestran interés y comparten opiniones. Además, los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de crecimiento según sus habilidades y destrezas. Y otro factor importante es el salario o remuneración, el cual es un medio justo e indispensables para valorar el comportamiento humano. Por ende los trabajos fáciles, seguros y eficientes, reducen errores y costos, mejoran el servicio y hacen que los clientes estén de buen ánimo (Robbins, 1998).

#### **1.1.5 Modelo explicativo del Comportamiento Organizacional**

Narver y Slater (como se citó en Steckerl, 2011) refieren que existen tres componentes de comportamiento organizacional: orientación al cliente, orientación a la competencia y coordinación interfuncional en término de dos criterios de decisión: impacto a largo plazo e impacto en la rentabilidad. En 1990, Narver y Slater plantearon que el modelo del comportamiento organizacional está vinculado a la variable orientación al mercado, pues la cultura organizacional tiene un desempeño continuo y superior para la empresa. Es por ello que debe mantener una relación adecuada a largo plazo con mutuo beneficio con sus clientes.

Desde la perspectiva de Gordon (Como se citó en Steckerl, 2011), la cultura organizacional es vista como:

Un sistema específico organizativo de supuestos y valores compartidos que les asignan mayor importancia a los modelos de comportamiento transmitidos a los nuevos miembros de la organización formal o informalmente, basada en las creencias internamente orientadas a cómo administrar y externamente, a cómo competir (como se citó en Steckerl, 2011).

Por otra parte, la cultura organizacional es, según Desphande y Webster (citado en Steckerl, 2011), el modelo de valores y creencias compartidas que dan a los miembros de una organización significado de pertenencia y se proveen las reglas de un adecuado comportamiento en la organización.

## **1.2 Evidencias Empíricas**

Para la presente investigación, se consultó literatura relacionada con las variables Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral, entre las bases de datos consultadas están Pro-q-est, EBSCO, Psycodoc, Redalyc, Dialnet, también se consultó el Repositorio institucional Alicia, Google Scholar, de los últimos años.

### **1.2.1 Antecedentes Nacionales**

Campos (2017), realizó una investigación acerca de la relación entre el Compromiso Organizacional y La Satisfacción Laboral, consideró un total de 143 docentes de la Red Educativa 20, UGEL 06, Chosica 2016. En esta investigación se utilizaron dos cuestionarios validados por expertos. Los resultados de la investigación arrojaron que existe relación positiva y significativa entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral. El autor confirma que a mayores valores de compromiso organizacional, habrán mayores niveles de satisfacción laboral.

Luna (2015), estudió la relación de la Satisfacción Laboral con el Compromiso Organizacional en un grupo de docentes. La muestra estudiada constó de 125 docentes pertenecientes a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, de la Facultad de Psicología y Trabajo Social. Los instrumentos que el autor utilizó fueron, el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Palma (2006). Los resultados reflejaron que en la satisfacción laboral el nivel predominante es el promedio siendo importantes la significación de la tarea y condiciones de trabajo. En la investigación el autor obtuvo porcentajes de insatisfacción con respecto al reconocimiento personal, y respecto a la satisfacción en relación a la dimensión de beneficios económicos. El compromiso organizacional alcanza un nivel alto en la dimensión afectiva y en la normativa; y en el compromiso organizacional la tendencia referente al compromiso continuo es baja.

Mejía (2017), realizó una investigación para determinar la relación que existe entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en los docentes de la Red 21 Ugel N° 02 Los Olivos, 2016. La muestra de esta investigación fue de 100 docentes. Los Instrumentos que el autor utilizó fueron, el cuestionario correspondiente a la técnica de la encuesta y El SL-PCL Cuestionario para medir la Satisfacción Laboral. Autor: Sonia Palma (1999) Adaptado por: Vicky Maritza Mejía Flores. Cuestionario de Compromiso Organizacional de (Meyer y Allen). Los resultados evidenciaron que el nivel de satisfacción Laboral y la de compromiso organizacional era moderado. En consecuencia, estos resultados permitieron al autor afirmar que se presenta una relación moderada entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Afectivo.

### **1.2.2 Antecedentes Internacionales**

En Ecuador, Nieto (2017), analizó la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico de Quito. Para esta investigación el autor consideró una muestra de 126 participantes, entre personal administrativo y docente de la Institución. Para la medición de la Satisfacción Laboral fue utilizado el Cuestionario S20/23 (Meliá & Peiró, 1998), y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Los resultados indicaron que según la escala de correlación de Pearson, estas dos variables contaron con un nivel de correlación significativa y que existía una relación moderada entre estas dos variables.

En Mexico, Barraza y Acosta (2008), realizaron un estudio sobre el Compromiso Organizacional de los docentes del Instituto Politécnico Nacional del Distrito Federal de México. Los participantes de esta investigación fueron los docentes de la EPD de la UJED, en total 60. El instrumento empleado fue la versión validada del Cuestionario sobre los Atributos de la Organización (CATO). Los resultados le permitieron al autor afirmar que existe un fuerte compromiso organizacional, destacando el compromiso afectivo.

En España en la ciudad de Granada, Lopez (2018), analizó la correlación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional. La muestra estuvo conformada por 80 funcionarios. Los Instrumentos utilizados en la investigación fueron el Cuestionarios de tipo Likert. Para la variable de Compromiso Organizacional se utilizó el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997). Para la variable de Satisfacción Laboral se utilizó el cuestionario de Satisfacción S20/23 (Meliá y Peiró, 1989). El autor obtuvo como resultado, que sí existía correlación cuantitativamente significativa entre estas variables, y además, de forma positiva.

### **1.3 Planteamiento del problema**

#### **1.3.1 Descripción de la realidad problemática**

En el sector educación a nivel universitario, se vienen observando desde hace ya algunos años, importantes cambios. Existe la necesidad de adaptarse a estos cambios que están enfocados en mejorar el nivel profesional de los docentes con la finalidad de contribuir en alcanzar una mejor educación y formación de los alumnos en las universidades del país. El objetivo es tener generaciones de egresados con una formación sólida, con bases y recursos que les permitan ejercer su profesión con calidad a nivel profesional y como persona.

Este estudio tiene como principal objetivo investigar si existe relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional, y poder obtener información en relación a qué factores son importantes para los docentes, qué aspectos les generan compromiso, y cuales son los factores que logran que los docentes se sientan satisfechos laboralmente.

La educación de una persona, es de importancia relevante para la vida de un estudiante, si existe alguien a quien las personas recuerdan durante su vida, es a sus maestros; ya que gran parte de su formación educativa es inculcada por ellos.

Si un docente está comprometido organizacionalmente y satisfecho laboralmente, se sentirán motivados y esto permitirá ejercer con calidad su función y rol como docente, y así obtener excelentes resultados en las enseñanzas impartidas a sus alumnos.

En este estudio se desea conocer el nivel de Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral que existe en un grupo de docentes de una universidad privada en Lima; como también conocer cuáles son las dimensiones de cada variable.

### **1.3.2 Formulación del problema**

¿Qué relación existe entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en un grupo de colaboradores de una empresa del sector educativo de Lima Metropolitana?

## **1.4 Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el Compromiso organizacional y la Satisfacción Laboral en un grupo de colaboradores de una empresa del sector educativo de Lima Metropolitana.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

1. Determinar la relación entre las dimensiones del Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en un grupo de colaboradores de una empresa del sector educativo.

- 2 Determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en un grupo de colaboradores de una empresa del sector educativo, en función al sexo.

## **1.5 HIPOTESIS Y VARIABLES**

### **1.5.1 Formulación de la hipótesis**

#### **Hipótesis general**

Existe relación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en un grupo de colaboradores de una empresa del sector educativo en el Lima.

#### **Hipótesis específicas**

1. Existe la relación entre las dimensiones del Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en un grupo de colaboradores de una empresa del sector educativo en el Lima.
2. La relación entre las dimensiones del Compromiso organizacional y la Satisfacción laboral es mayor en las mujeres que en los hombres en una empresa del sector educativo en el Lima.

### **1.5.2 Variables de estudio**

Compromiso Organizacional y sus dimensiones

- Compromiso afectivo
- Compromiso de continuidad
- Compromiso normativo

## Satisfacción Laboral y sus dimensiones

- Satisfacción con la supervisión.
- Satisfacción con el ambiente físico de trabajo.
- Satisfacción con las prestaciones recibidas.

## Variables sociodemográficas

- Edad: mayores de 18 años
- Lugar de nacimiento: Lima y provincia
- Grado de instrucción: Superior
- Tiempo de permanencia en el trabajo: de 1 a 15 años

### 1.5.3 Definición operacional de las variables

**Compromiso Organizacional:** Definida como el puntaje obtenido de la suma de los ítems de la escala de Compromiso organizacional de Meyer & Allen.

**Compromiso afectivo:** Definida como el puntaje obtenido de la suma de los ítems de la dimensión compromiso afectivo de la escala de Compromiso Organizacional.

**Compromiso de continuidad:** Definida como el puntaje obtenido de la suma de los ítems de la dimensión compromiso de continuidad de la escala de Compromiso Organizacional.

**Compromiso normativo:** Definida como el puntaje obtenido de la suma de los ítems de la dimensión compromiso normativo de la escala de Compromiso Organizacional.

**Satisfacción laboral:** Definida como el puntaje obtenido de la suma de los ítems de la escala de satisfacción laboral S21/26.

**Satisfacción con la supervisión:** Definida como el puntaje obtenido de la suma de los ítems de la dimensión satisfacción con la supervisión de la escala de satisfacción laboral S21/26.

**Satisfacción con el ambiente físico de trabajo:** Definida como el puntaje obtenido de la suma de los ítems de la dimensión satisfacción con el ambiente de trabajo de la escala de satisfacción laboral S21/26.

**Satisfacción con las prestaciones recibidas:** Definida como el puntaje obtenido de la suma de los ítems de la dimensión satisfacción con las prestaciones recibidas de la escala de satisfacción laboral S21/26.

## **CAPITULO II METODO**

### **2.1 Diseño metodológico**

La investigación es de corte cuantitativa, con un estudio de carácter correlacional, ya que se espera conocer la relación entre las variables Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral, y sus dimensiones. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

### **2.2 Participantes**

La Institución estudiada cuenta con una población docente conformada por 4964 personas, de las cuales 64% (3179) son varones y el 36% (1785) son mujeres. La población fluctúa entre los 30 y 60 años de edad. El 77% (3798) tienen contrato a tiempo parcial y el 23% (1116) trabajan con contrato a tiempo completo. Es una población multidisciplinaria que labora en las 76 carreras y especialidades que ofrece la Institución. El 37% (1835) tienen grado de bachiller, el 57% (2853) tienen el grado de magister y el 6% (276) tienen el grado de doctor.

Para determinar el tamaño de la muestra, se empleó el programa G\*Power versión 3.1.6 (Erdfelder, Faul & Buchner, 1996). Se optó por realizar un análisis de potencia a priori (en este caso para una prueba de correlación bivariada), el cual permite definir el tamaño muestral del grupo de referencia en base a los valores medios de tamaño del efecto obtenidos en otros estudios, es decir, tomando como referencia los valores de las correlaciones obtenidas entre las variables de estudio reportadas en investigaciones previas (Cárdenas & Arancibia, 2014). El cálculo dio

como resultado un tamaño muestral recomendable de 118 participantes para contrastar la hipótesis de relación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral.

La muestra es probabilística no intencional, donde todos los elementos del grupo tienen la misma probabilidad de ser elegidos (Fernandez, Hernandez y Baptista, 2010). La muestra fue elegida por la accesibilidad que se tuvo a los docentes ingresando a su área de descanso e invitándolos a participar en el estudio; los que disponían de tiempo y aceptaban eran incluidos en la muestra. La muestra estuvo conformada por un total de 118 docentes, entre varones y mujeres, cuyas edades son mayores de 28 años y menores de 50 años, profesionales universitarios, con un tiempo de permanencia en el área de entre 1 a 15 años y con experiencia laboral en mínimo 2 empresas anteriores. Todos los participantes fueron de una misma Facultad Académica pero pertenecientes a distintas Direcciones Académicas.

#### **Criterios de inclusión**

- Edad: mayores de 18 años
- Grado de instrucción: mínimo universitario completo
- Pertenencia a la institución: encontrarse laborando en la institución educativa en la fecha de la aplicación de las pruebas.

#### **Criterios de exclusión**

- No se consideran a los docentes que se encuentran sindicalizados ya que no se obtuvo accesibilidad ya que la Institución investigada no cuenta con sindicato.

## **2.3 Medición**

Se emplearon dos instrumentos para recolectar los datos, el primero es la Escala de Compromiso Organizacional y el segundo el Cuestionario de Satisfacción Laboral.

### **2.3.1 Escala de Compromiso organizacional (Meyer & Allen, 1997):**

Calderón (2009), indica que el Compromiso Organizacional, ha pasado por varias definiciones y se concluye en los siguientes puntos en común: Implica un estado psicológico, el resultado del tipo de relación con los demás colaboradores e Influye en la determinación del colaborador de continuar o no en la Organización. Meyer & Allen (1991) incluyen tres componentes: Compromiso Afectivo dirigido a las emociones, Compromiso de permanencia dirigido a los costos y alternativas de reinsertarse en el mercado y Compromiso Normativo dirigido a los valores como la lealtad y agradecimiento. Por ende se utilizará la definición realizada por Meyer y Allen (1997), ya que ha sido utilizado en diferentes investigaciones según la literatura científica.

La Escala de Compromiso Organizacional, consta de 18 ítems organizados en tres dimensiones de Compromiso (Afectivo, Continuo y Normativo). Cada dimensión está compuesta por 6 ítems. Para el compromiso afectivo los ítems son 6, 9, 12, 14, 15,18. Para el compromiso continuo, los

ítems son 1, 3, 4, 5, 16,17. Y para el compromiso normativo, los ítems son 2, 7, 8, 10, 11,13.

Los participantes completaron el cuestionario sin dejar preguntas sin marcar. Una vez obtenidas las respuestas se valoraron a la descripción detallada, y se ubicará por grados de aceptación cuya codificación de grados de aceptación son: En fuerte acuerdo 7, en moderado acuerdo 6, en ligero acuerdo 5, indiferente 4, en ligero desacuerdo 3 y en moderado desacuerdo 2 y en fuerte desacuerdo 1.

La Interpretación de los resultados tuvo como base los niveles de compromiso organizacional. Los niveles se trabajaron con mediciones aritméticas y teniendo como referencia una escala de medición de valores del 1 al 7 que se considerarán de la siguiente manera:

Alto entre 5,5 hasta 7 que refleja un nivel muy intenso de identificación con la organización, dejar la empresa le implica un costo de alto impacto. Se observa una relación de fidelidad y lealtad entre el colaborador y la organización.

Medio entre 2,5 hasta 5,4 denota un nivel leve de identificación con la organización donde dejar la empresa le significa un costo asociado de mediano impacto. Asimismo refleja una relación muy estrecha entre el colaborador y la organización.

Bajo entre 1 hasta 2,4 en éste nivel no se encuentra identificación con la organización, tampoco el dejar la empresa implica costos asociados, es una relación frágil entre el colaborador y la organización.

En investigaciones revisadas se encontró que Cedeño y Pirela, (2002) y Marín (2003) obtuvieron un nivel confiabilidad medido por el coeficiente de cronbach con un alfa que oscila entre .80 y .81. Otro estudio realizado por Alemán y González (1997), midieron los factores que influyen en la motivación y el compromiso organizacional, en el cual se obtuvo un alfa de cronbach de .81, y en relación a sus dimensiones los puntajes fueron para compromiso Afectivo .75, para el compromiso Normativo .64 y para el compromiso Continuo .50, ambos con nivel bajos.

La escala fue validada mediante el análisis factorial evidenciando si esta prueba es la pertinente para la muestra, así como se analiza la prueba multicolinealidad. (Montoya, E. 2019).

Dentro de los resultados se obtuvo un KMO cercano a 1 y una determinante cercana a cero, con lo que se interpreta que se tiene una multicolinealidad y se justifica el análisis factorial.

Dentro de los resultados, se consideran dos factores y con rotación Oblimin. Se obtienen que los factores explican el 57% de la varianza (Montoya, E. 2019).

### **2.3.2 Cuestionario de satisfacción laboral S21/26, de Meliá y Peiró (1998):**

A continuación se detalla una breve explicación sobre las dimensiones que permiten medir el nivel de satisfacción laboral en una organización, alcances obtenidos de la teoría de los autores Meliá y Peiró (1989), que refieren a la satisfacción con la supervisión, como el aspecto que contempla el estilo de liderazgo recibido, justicia y apoyo. La satisfacción con el ambiente físico del trabajo, que involucra la comodidad, seguridad, limpieza física. Por último a la satisfacción con las prestaciones recibidas, que refleja el cumplimiento de la negociación y beneficios ofrecidos a los colaboradores.

Su finalidad fue determinar qué aspecto eran los más adecuados y definir criterios que permitan tener un resultado objetivo sobre el nivel de satisfacción laboral en las organizaciones, se creó un instrumento que fue mejorando en el tiempo, este considera tres subtipos: Aspectos en el trabajo que contemplan preguntas que aportan a obtener un promedio entre los ítems. Preguntas que combinen con el subtipo anterior con la finalidad de validar la objetividad de los resultados. Finalmente se obtiene un resultado promedio global de todo el cuestionario.

Es así como surge el primer cuestionario general de satisfacción en organizaciones laborales S4/82. Este cuestionario medía varios factores de la satisfacción, tales como supervisión, ambiente, recompensas, satisfacción

intrínseca, remuneración y relaciones interpersonales. Aunque el instrumento de medición tenía alto grado de visibilidad con respecto a la satisfacción laboral, era demasiado amplio al responder, ya que contaba con 82 ítems.

Melià y Peiró (1987) decidieron mejorar este modelo, y se creó la versión S20/2, este instrumento considera los 23 ítem más relevantes de los 82 que contenía el primero, otra variación de es que ya no contiene 4 factores sino 5: supervisión, ambiente físico, prestaciones, satisfacción intrínseca y participación. En una posterior fase Melià y Peiró (1988), elaboraron otra versión que la denominaron El cuestionario S10/12, a diferencia de los anteriores instrumentos, éste constaba de sólo 12 ítems y tres factores de medida de la satisfacción laboral, supervisión, ambiente y prestaciones. La ventaja de esta nueva versión era su bajo coste y rápida obtención de resultados. Sin embargo los autores notaron algunos vacíos que obstaculizaban la homogeneidad de los datos demográficos, esto los pensar en la elaboración de una modificación que abarcara los aspectos más relevantes, objetivos y completos.

Compilando todos los modelos anteriores mencionados diseñaron un formato dicotómico que eliminaría el porcentaje de error en la medición y a su vez mantendría altos niveles de fiabilidad y validez; así nace el Cuestionario de satisfacción Laboral S21/ 26, que comprende 26 ítems de orientación dicotómica.

Este formato logró adaptarse a la diversidad de necesidades y distintas condiciones. Además de ser un modelo bien fundamentado y que logra obtener un diagnóstico completo con las principales dimensiones que contemplan la satisfacción laboral, económico, práctico y que mantienen la calidad esperada.

El cuestionario S21/26 fue elaborado por un conjunto de variables consideradas importantes con relación al desempeño de la posición, donde se incluyen las características que describen la posición laboral, el bienestar psicológico y de la salud del colaborador; los límites de autonomía, niveles de tensión y conflicto, factores subjetivos de la posición, a organización sus características y la deseabilidad social plasmada en una escala de rol. El Cuestionario consta de 26 ítems, los participantes deben responder siguiendo las instrucciones que explican en cada alternativa dará sólo una opción que serán verdadero o falso. La matriz de correlaciones entre los ítems del S21/26 son positivas y basándose en un nivel de significancia del 5%, únicamente el 7% de éstas no superan este criterio, indica que existe, una relación positiva entre la satisfacción con los contenidos indicados. Sin embargo en el ítem 4 con relación al 22, es negativa, sin alcanzar un nivel de significancia estadística.

El cuestionario fue analizado en sus principales componentes, con la cantidad de factores a obtener limitado por el resultado de la raíz mayor o igual a uno. Los Componentes que se obtuvieron con más relevancia son

seis y se explican en el 60.8 % de la varianza total. El primer componente de la escala de satisfacción es la supervisión y participación en la organización que consta de 9 Ítems compilados en las preguntas 10, 11, 13, 15, 16, 17, 19,20 y 21. Con una varianza de 18.75%. El segundo componente es la satisfacción con la remuneración y las prestaciones que contienen 6 Ítems encontrados en las preguntas 4, 9, 10, 12,14 y 23, con una varianza de 10.83%. El tercer componente es la satisfacción intrínseca con el trabajo, reflejado en los ítems 1, 2,3, con una varianza de 9.71%. El cuarto componente es la satisfacción con el ambiente físico, determinado en los ítems 6, 7,8, con una varianza 8.90%. El quinto componente es la satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo, contenido en los ítems 5 y 26, con una varianza de 6.40%. Y el sexto componente es la satisfacción con la calidad de producción en el trabajo, el mismo que es el resultado de los ítems 24 y 25, con una varianza de 6.21%.

La Escala en general muestra un Alfa de CronBach de .90 y para los demás componentes fluctúan entre .73 y .89. En conclusión, se considera un instrumento con valores satisfactorios. El Quinto componente satura únicamente el ítem 5 y 26, que correlacionan entre sí y alcanzan un alfa de .58 y .73. El Sexto componente satura únicamente los ítems 24 y 25, que correlacionan entre sí, y alcanzan un resultado de .48 y .65.

Este Instrumento se puede considerar válido, ya que el contenido del instrumento S21/26 se basa en la ventaja del muestreo adecuado de los

ítems; su diseño es dicotómico, sencillo y fácil de responder. Esas dimensiones han mostrado en varias investigaciones y cuestionarios la medida de la satisfacción relacionada con la investigación. Este instrumento S21/26 contiene 26 ítems, conserva una consistencia apreciable (Alfa .90) y refleja niveles satisfactorios. La innovación relevante de éste Instrumento ha sido la aplicación de una escala de respuesta dicotómica, alcanzando ahorro de tiempo en la medición, practicidad y manteniendo la calidad en los resultados.

Al ser un estudio correlacional se evidencia la de confiabilidad de las puntuaciones obtenidas de la aplicación de la Escala de Compromiso Organizacional se analizó la consistencia interna de las puntuaciones a través del coeficiente alfa de Cronbach ( $\alpha$ ). Para la dimensión de Compromiso Afectivo se obtuvo un  $\alpha = .87$  con correlaciones ítem-test corregidas ( $r_{itc}$ ) que oscilaron entre .59 a .74. Para la dimensión de Compromiso Continuo se obtuvo un  $\alpha = .70$  con correlaciones ítem-test corregidas ( $r_{itc}$ ) que estuvieron entre .29 a .51. Por último, para la dimensión de Compromiso Normativo se obtuvo un  $\alpha = .72$  con correlaciones ítem-test corregidas ( $r_{itc}$ ) que estuvieron comprendidas entre .28 a .57. Por último para el puntaje total del compromiso organizacional se obtuvo un  $\alpha = .91$  con correlaciones ítem-test corregidas ( $r_{itc}$ ) que estuvieron comprendidas entre .38 a .74. Estos resultados indican que los puntajes obtenidos en cada una las dimensiones tienen una confiabilidad aceptable ( $\alpha \geq .70$ ) y el grado de homogeneidad de los ítems es adecuado ( $r_{itc} > .20$ ) (De Vellis, 2003).

En cuanto a las dimensiones del Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 también se analizó la consistencia interna de los puntajes obtenidos mediante el coeficiente de Kuder-Richardson ( $KR-20$ ), por tratarse de ítems dicotómicos. La dimensión de Satisfacción con la supervisión y participación en la organización presentó un  $KR-20 = .73$  con correlaciones ítems-test corregidas ( $r_{itc}$ ) entre .28 y .54. La dimensión de Satisfacción con la remuneración y las prestaciones presentó  $KR-20 = .72$  con correlaciones ítems-test corregidas ( $r_{itc}$ ) entre .35 y .62. La dimensión de Satisfacción Intrínseca presentó un  $KR-20 = .60$  con correlaciones ítems-test corregidas ( $r_{itc}$ ) entre .35 y .45. La dimensión de Satisfacción con el Ambiente Físico presentó un  $KR-20 = .58$  con correlaciones ítems-test corregidas ( $r_{itc}$ ) entre .33 y .47. La dimensión de Satisfacción con la Cantidad de Producción presentó un  $KR-20 = .74$  con correlaciones ítems-test corregidas ( $r_{itc}$ ) de .59. Finalmente, la Satisfacción con la Calidad de Producción presentó un  $KR-20 = .23$ . Todas las dimensiones a excepción de Satisfacción con el ambiente físico y la última dimensión presentan puntajes con una consistencia interna entre aceptable y mínimamente aceptable (De Vellis, 2003), además el grado de homogeneidad de los ítems es aceptable ( $r_{itc} > .20$ ). Es por ello que para los análisis inferenciales no se tomará en cuenta la última dimensión, ya que tanto la fiabilidad de los puntajes como las correlaciones ítem-test son bajas.

Además se consideró un error alfa de .05 y una potencia estadística de .90, la cual es aceptable a fin de evitar incurrir en un error Tipo II (Bono & Arnau, 1995). Como parte de las evidencias de confiabilidad de las puntuaciones obtenidas de la aplicación de la Escala de Compromiso Organizacional se analizó la consistencia

interna de las puntuaciones a través del coeficiente alfa de Cronbach ( $\alpha$ ). En cuanto a las dimensiones del Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 también se analizó la consistencia interna de los puntajes obtenidos mediante el coeficiente de Kuder-Richardson (KR-20), por tratarse de ítems dicotómicos.

En ese sentido, se consideró una prueba de hipótesis de una cola, un tamaño del efecto en base a las correlaciones encontradas en estudios como el de Barraza y Acosta (2008) y Zurita et al. (2014), donde en promedio se estimó una relación moderada entre ambas variables ( $r = .40$ ).

En cuanto a los análisis de validez de los instrumentos, al tener las escalas validadas previamente y al ser un estudio correlacional, se tomó como referencia las correlaciones entre las dimensiones de la prueba. (Tabla 1)

**Tabla 1**

*Matriz de correlaciones entre las dimensiones del compromiso organizacional y la satisfacción laboral*

Variables	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. CC	.72**	1								
2. CN	.80**	.77**	1							
3. RP	.42**	.36**	.37**	.87**	.59**	1				
4. SI	.25**	.27**	.22**	.39**	.38**	.29**	1			
5. AF	.30**	.16*	.27**	.58**	.32**	.37**	.21*	1		
6. CP	.22**	.19*	.20*	.64**	.36**	.48**	.26**	.33**	1	

*Nota:* CC=compromiso continuo; CN=compromiso normativo; RP=remuneración y las prestaciones; SI=satisfacción intrínseca; AF=ambiente físico; CP=cantidad de producción

\*\*  $p < .01$  (una cola)

\*  $p < .05$  (una cola)

## **2.4 Procedimiento**

El diseño de la investigación es cuantitativo, con un estudio de carácter correlacional. Para la recolección de los datos, se solicitó la autorización de las autoridades de la Institución, previa explicación del propósito del estudio. Se coordinó con los encargados de los ambientes donde se visitó a los docentes de la muestra, y se explicó la dinámica y el tiempo estimado que se ocuparía. El ambiente donde se aplicaron las encuestas, fue un ambiente en donde los docentes se reúnen fuera de su horario de clases, ya sea a preparar clases, corregir evaluaciones, descansar o sociabilizar; se distribuyeron los documentos a completar, como el consentimiento informado, las fichas sociodemográficas y los instrumentos de medición de variables; al finalizar cada docente, entregaba las hojas y se guardaban en un sobre hasta el final del proceso.

## **2.5 Análisis de los datos**

Los resultados obtenidos fueron procesados mediante el programa de SPSS versión 24.0.

Obtuvo los datos descriptivos que determinaron que la base de datos se encontraba limpia y se extrajeron los datos descriptivos de ambas escalas.

Una vez hecho este procedimiento se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov porque la muestra es mayor a 50 personas, utilizada para verificar la normalidad de las puntuaciones. Se observó si se acepta o rechaza la hipótesis nula, con esto se determinó de una prueba paramétrica o no paramétrica según la variable. Finalmente, se presentaron los resultados obtenidos y se corroboró que existe una relación positiva, estadísticamente significativa y

moderada (Cohen, 1988) entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

## **2.6 Aspecto ético**

Se cumplió con los criterios de ética del Colegio de Psicólogos y de la Asociación Americana, en este caso se empleó el consentimiento informado y los derechos contemplados en él. Explicando de manera detallada los objetivos de la investigación, la confidencialidad de los resultados, y el anonimato respectivo, indicando que la participación es voluntaria (Apéndice B).

## CAPITULO III RESULTADOS

### 3.1 Análisis descriptivos

En la Tabla 2 se presentan los estadísticos descriptivos correspondientes a la variable compromiso organizacional y sus tres dimensiones. Como se observa el cálculo de los puntajes de cada dimensión se realizó sumando el puntaje obtenido en cada ítem y dividiéndolo entre la cantidad de ítems de dicha dimensión, de esta forma los resultados serían comparables.

En las tres dimensiones se aprecia que se abarcó todo el rango de posibles puntajes que varía entre 1 y 7. Por otro lado, se aprecia que los puntajes promedio han tendido a estar más cercanos al puntaje máximo (7), siendo la dimensión de compromiso afectivo la que ha obtenido el mayor puntaje promedio ( $M = 5.32$ ).

La dispersión de los puntajes en las tres dimensiones se puede considerar óptima ( $C.V. < 25\%$ , Solanas, Salafranca, Fauquet & Núñez, 2005), lo cual significa que la mayoría de puntajes obtenidos por los participantes ha estado cercano al puntaje promedio.

En cuanto a la asimetría el signo negativo indica una tendencia hacía los valores más altos y el hecho de que los valores hayan sido cercanos a cero respaldan la poca variabilidad de los datos.

**Tabla 2**

*Estadísticos descriptivos de las dimensiones del compromiso organizacional.*

Variable	Mínimo	Máximo	M	D.E.	C.V.	As.
Compromiso organizacional	1	6.94	5.00	1.07	21.4%	-0.68
Compromiso afectivo	1	7	5.32	1.24	23.31%	-0.86
Compromiso continuo	1	7	4.96	1.13	22.78%	-0.66
Compromiso normativo	1	7	4.71	1.11	23.57%	-0.31

Nota: D.E. = desviación estándar; C.V. = coeficiente de variación; As. = asimetría  
Se aprecia que los puntajes promedio han tendido a estar más cercanos al puntaje máximo (7), siendo la dimensión de compromiso afectivo la que ha obtenido el mayor puntaje promedio

En la Tabla 3, se presentan los estadísticos descriptivos para la variable Satisfacción laboral y las cinco dimensiones consideradas para el análisis. Al igual que con el caso anterior, se puede apreciar que los puntajes promedio de satisfacción laboral han presentado una tendencia hacia los puntaje máximos, lo cual indica que el grado de satisfacción en la muestra es relativamente alto.

El grado de dispersión para satisfacción laboral es bajo ( $C.V. < 25\%$ ) tanto para el puntaje total como para la dimensiones satisfacción con la supervisión y participación en la organización (SPO) y satisfacción intrínseca (SI). Mientras que para las demás dimensiones la dispersión es elevada lo que indica un mayor alejamiento de algunas puntuaciones del promedio.

La asimetría negativa indica la tendencia en la muestra de docentes a obtener puntuaciones cercanas al puntaje máximo posible, principalmente en las dimensiones SPO y SI.

**Tabla 3***Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la satisfacción laboral.*

Variable	Mínimo	Máximo	M	D.E.	C.V.	As.
Satisfacción Laboral	6	23	19.86	3.62	18.23%	-1.43
SPO	0	9	8.18	1.45	17.73%	-2.67
RP	0	5	3.76	1.44	38.30%	-0.93
Intrínseca	0	4	3.87	0.48	12.40%	-5.32
Ambiente Físico	0	3	2.55	0.79	30.98%	-1.85
Cantidad de producción	0	2	1.51	0.77	50.99%	-1.17

Nota: SPO = Satisfacción con la supervisión y participación en la organización; RP = Satisfacción con la remuneración y las prestaciones.

Para decidir la prueba de correlación a emplear (paramétrica o no paramétrica) se analizó de normalidad de los puntajes de cada una de las variables y sus respectivas dimensiones. Para ello se empleó la prueba de Kolmogorov - Smirnov con corrección Lilliefors, por tratarse de una muestra superior a los 50 participantes.

Del análisis de normalidad se obtuvo que todas las variables fueron estadísticamente significativas ( $p < .05$ ) a excepción de la dimensión compromiso normativo ( $p = .062$ ). Esto indica que a excepción de esta última variable, todas las demás presentan una distribución que no se aproxima a la normalidad.

En conclusión, para responder al objetivo principal de la investigación, y en base a estos resultados, se emplea la prueba no paramétricas de correlación  $r_s$  de Spearman.

La primera hipótesis específica plantea si existe la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y el grado de satisfacción laboral en un grupo de colaboradores de una empresa del sector educativo en el Lima, en la tabla 4 se detallan los resultados obtenidos:

**Tabla 4**

*Análisis de normalidad del compromiso organizaciones y satisfacción laboral.*

Variable	K-S	p
Compromiso organizacional	0.11	.001
Compromiso afectivo	0.13	.000
Compromiso continuo	0.09	.003
Compromiso normativo	0.08	.062
Satisfacción Laboral	0.20	.000
SPO	0.33	.000
RP	0.26	.000
Intrínseca	0.51	.000
Ambiente Físico	0.41	.000
Cantidad de producción	0.41	.000

Nota: SPO = Satisfacción con la supervisión y participación en la organización; RP = Satisfacción con la remuneración y las prestaciones

Las correlaciones obtenidas en el análisis permiten indicar que existe una relación positiva, estadísticamente significativa y moderada (Cohen, 1988) entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional ( $r_s = .48, p < .001$ ). Al analizar la relación entre la satisfacción laboral con las dimensiones del compromiso organizacional se obtuvieron también correlaciones positivas, significativas y moderadas con el compromiso afectivo ( $r_s = .46, p < .01$ ), el compromiso continuo ( $r_s = .39, p < .01$ ) y el compromiso normativo ( $r_s = .42, p < .01$ ), lo cual está en la línea de las hipótesis planteadas.

Como se observa en la Tabla 5, el compromiso afectivo es la dimensión que mayor grado de asociación tiene con la satisfacción laboral en la muestra total de docentes evaluados.

Siguiendo con los resultados presentados en la Tabla 5, al realizar el análisis considerando las dimensiones de la satisfacción laboral se observa que la satisfacción con la supervisión y participación en la organización y la satisfacción con la remuneración y las prestaciones presentan un grado de relación positivo, significativo y moderado ( $rs > .30, p < .01$ ) con las tres dimensiones del compromiso organizacional.

Por otra parte, la satisfacción intrínseca, la satisfacción con el ambiente físico y la satisfacción con la cantidad de la producción presentan una relación positiva, significativa y de magnitud baja ( $rs \leq .30$ ) con las tres dimensiones del compromiso organizacional, específicamente la menor magnitud se encuentra entre el compromiso continuo y la satisfacción con el ambiente físico ( $rs = .16, p < .05$ ) y cantidad de la producción ( $rs = .19, p < .05$ ).

Estos resultados reflejan que los aspectos que marcan un mayor compromiso con la organización por parte de los docentes están relacionados con una mayor percepción de retroalimentación y actividades de participación en la empresa, junto con la satisfacción de obtener una retribución remunerativa acorde a sus expectativas, ambos relacionados más con aspectos extrínsecos de la satisfacción.

Se realizaron análisis adicionales, con respecto a la edad se encontró una relación positiva, significativa y de magnitud baja con la satisfacción frente a la supervisión y participación en la organización ( $r_s = .18, p < .05$ ), esto implica que los docentes con mayor edad presentan una mayor satisfacción laboral relacionada con el *feedback* a su desempeño y el involucramiento que perciben por parte de la organización.

Cabe mencionar que las variables sociodemográficas años en la empresa y cantidad de empresas en las que ha laborado no presentaron correlaciones significativas con el compromiso organizacional y satisfacción laboral en la muestra total de docentes.

**Tabla 5**

*Matriz de correlaciones entre las dimensiones del compromiso organizacional y la satisfacción laboral*

<i>Variabes</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. CA	1									
2. CC	.72**	1								
3. CN	.80**	.77**	1							
4. SL	.46**	.39**	.42**	1						
5. SPO	.40**	.41**	.38**	.77**	1					
6. RP	.42**	.36**	.37**	.87**	.59**	1				
7. SI	.25**	.27**	.22**	.39**	.38**	.29**	1			
8. AF	.30**	.16*	.27**	.58**	.32**	.37**	.21*	1		
9. CP	.22**	.19*	.20*	.64**	.36**	.48**	.26**	.33**	1	
10. Edad	-.01	.03	-.01	.10	.18*	.10	.01	.07	-.01	1

Nota: CA=compromiso afectivo; CC=compromiso continuo; CN=compromiso normativo; SL=satisfacción laboral; SPO= supervisión y participación en la organización; RP=remuneración y las prestaciones; SI=satisfacción intrínseca; AF=ambiente físico; CP=cantidad de producción \*\*  $p < .01$  (una cola), \*  $p < .05$  (una cola).

### **3.2 Análisis correlacional según sexo.**

Adicionalmente para explorar si la variable sexo diferenciaba la relación entre ambas variables se procedió a realizar un análisis comparativo de correlaciones. En la Tabla 6 se muestra la matriz de correlaciones, para el grupo de docentes hombres y mujeres, entre las dimensiones del compromiso organizacional y la satisfacción laboral y sus dimensiones, así como con algunas variables demográficas como la edad y años laborando en la empresa.

De los resultados de las correlaciones para el grupo de hombres y mujeres de la Tabla 6, a continuación se resaltan en particular las siguientes comparaciones de correlaciones en donde se observan a nivel descriptivo ciertas diferencias en las magnitudes de los coeficientes, adicionalmente estas correlaciones fueron sometidas a una prueba de hipótesis de comparación de correlaciones, así como al cálculo del tamaño del efecto ( $q$  de Cohen), tomando como referencias los siguientes valores: 0.10, diferencias pequeña; 0.30, diferencia moderada; 0.50, diferencia grande (Cohen, 1988).

**Tabla 6**

*Matriz de correlaciones entre las dimensiones del compromiso organizacional y la satisfacción laboral según sexo*

<i>Variables</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. CA	-	.67**	.81**	.48**	.39**	.30*	.32**	.14	-.04	-.03	-.12
2. CC	.75**	-	.72**	.28*	.28*	.34**	.07	.06	-.12	-.13	-.16
3. CN	.78**	.80**	-	.35**	.29*	.31*	.23*	.05	-.10	-.04	-.18
4. SL	.44**	.46**	.49**	-	.92**	.44**	.63**	.66**	.05	-.01	-.15
5. SPO	.43**	.39**	.44**	.81**	-	.40**	.45**	.55**	.00	-.06	-.27*
6. RP	.21*	.22*	.17	.36**	.20	-	.19	.21	.16	.20	.12
7. SI	.29**	.23*	.33**	.54**	.29**	.23**	-	.41**	.01	.01	-.06
8. AF	.29**	.29**	.34**	.63**	.30**	.30**	.26**	-	-.06	-.05	-.20
9. CP	-.01	.10	.02	.09	-.05	-.05	.11	-	-	.80**	.61**
								.001			
10. Edad	-.03	.07	.04	.22**	-.13	-.13	.06	.07	.77**	-	.54**
11. AE	-.11	.06	-.08	.01	-.02	-.02	.08	-.14	.60**	.38**	-

Nota: Se presentan los coeficientes de correlación para los hombres (n = 54) en la parte superior de la diagonal y para las mujeres (n = 66) en la parte inferior. CA=compromiso afectivo; CC=compromiso continuo; CN=compromiso normativo; SL=satisfacción laboral; SPO= supervisión y participación en la organización; RP=remuneración y las prestaciones; SI=satisfacción intrínseca; AF=ambiente físico; CP=cantidad de producción; AE = años laborando en la empresa

\*\* p < .01 (una cola), \* p < .05 (una cola)

La hipótesis específica planteada que hace referencia si el compromiso Organizacional y el grado de satisfacción laboral es mayor en las mujeres que en los hombres en una empresa del sector educativo en el Lima. Se pueden observar los resultados en la tabla 7:

En cuanto a la comparación entre la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del compromiso laboral entre hombres y mujeres (ver Tabla 7) se observa que en el caso de las mujeres hay un mayor grado de relación con el compromiso normativo y continuo, aunque estas diferencias no fueron significativas y su tamaño del efecto ha sido pequeño.

**Tabla 7**

*Comparación de correlaciones para la variable satisfacción laboral*

Variable	Satisfacción laboral		p	q
	Hombres (n = 54)	Mujeres (n = 66)		
Compromiso afectivo	.48	.44	.39	0.05
Compromiso continuo	.28	.46	.13	0.21
Compromiso normativo	.35	.49	.18	0.17

Nota: q = q de Cohen (tamaño del efecto)

Tal como se aprecia en la tabla 8 las relaciones entre la satisfacción con la supervisión y participación en la organización con las dimensiones del compromiso organizacional es más fuerte en el grupo de las mujeres, aunque dichas diferencias no resultaron estadísticamente significativas, se obtuvieron pequeñas diferencias con el compromiso continuo y el compromiso normativo.

**Tabla 8**

*Comparación de correlaciones para la variable satisfacción laboral-Satisfacción con la supervisión y participación en la organización*

Variable	SPO		p	q
	Hombres (n = 54)	Mujeres (n = 66)		
Compromiso afectivo	.39	.43	.40	0.05
Compromiso continuo	.28	.39	.26	0.12
Compromiso normativo	.29	.44	.27	0.17

Nota: q = q de Cohen (tamaño del efecto); SPO = Supervisión y participación en la organización

Las relaciones entre la satisfacción con la remuneración y las prestaciones con las dimensiones del compromiso organizacional es más fuerte en el grupo de varones (ver Tabla 9), aunque dichas diferencias no resultaron estadísticamente significativas, se obtuvieron pequeñas diferencias con las tres dimensiones (afectivo, continuo y normativo).

**Tabla 9**

*Comparación de correlaciones para la variable satisfacción laboral-Satisfacción con la remuneración y las prestaciones*

Variable	RP		<i>p</i>	<i>q</i>
	Hombres ( <i>n</i> = 54)	Mujeres ( <i>n</i> = 66)		
Compromiso afectivo	.30	.21	.31	0.10
Compromiso continuo	.34	.22	.24	0.13
Compromiso normativo	.31	.17	.22	0.15

Nota: *q* = *q* de Cohen (tamaño del efecto); RP = Remuneración y las prestaciones

En el caso de las relaciones entre la satisfacción intrínseca con las dimensiones del compromiso organizacional son más fuertes en el grupo de mujeres para el caso del compromiso continuo y normativo (ver Tabla 10), aunque dichas diferencias no resultaron estadísticamente significativas, se obtuvieron pequeñas diferencias en dichas dimensiones.

**Tabla 10**

*Comparación de correlaciones para la variable satisfacción laboral-Satisfacción intrínseca*

Variable	SI		<i>p</i>	<i>q</i>
	Hombres ( <i>n</i> = 54)	Mujeres ( <i>n</i> = 66)		
Compromiso afectivo	.32	.29	.43	0.03
Compromiso continuo	.07	.23	.19	0.16
Compromiso normativo	.23	.33	.28	0.11

Nota: *q* = *q* de Cohen (tamaño del efecto); SI = Satisfacción intrínseca

Por último, en el caso de las relaciones entre la satisfacción con el ambiente físico con las dimensiones del compromiso organizacional son más fuertes en el grupo de mujeres (ver Tabla 11), aunque dichas diferencias no resultaron estadísticamente significativas, se obtuvieron pequeñas diferencias para el caso del compromiso afectivo y continuo; y una diferencias moderada con el compromiso normativo.

**Tabla 11**

*Comparación de correlaciones para la variable satisfacción laboral-Satisfacción con el ambiente físico*

Variable	AF		<i>p</i>	<i>q</i>
	Hombres ( <i>n</i> = 54)	Mujeres ( <i>n</i> = 66)		
Compromiso afectivo	.14	.29	.20	0.16
Compromiso continuo	.06	.29	.10	0.24
Compromiso normativo	.05	.34	.05	0.30

Nota: *q* = *q* de Cohen (tamaño del efecto); RP = Ambiente físico

Además, como parte del análisis con las variables sociodemográficas se encontró que la relación positiva entre la edad y la satisfacción laboral es más fuerte en el grupo de las mujeres (*rs* = .22) a comparación que el grupo de varones (*rs* = -.01), aunque la diferencia no fue estadísticamente significativa (*p* = .13), dichas diferencias tuvieron un tamaño del efecto pequeño (*q* = 0.21).

Finalmente, se encontró que la relación negativa entre la cantidad de años en la empresa y la satisfacción con la supervisión y participación en la organización es mayor en el grupo de varones (*rs* = -.27 a comparación del grupo de mujeres (*rs* = -.02), aunque la diferencia no fue estadísticamente significativa (*p* = .09), dichas diferencias tuvieron un tamaño del efecto pequeño (*q* = 0.26).

### **3.3 Niveles De Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral**

Finalmente, para responder a las hipótesis de la presente investigación se analizó el grado de compromiso organizacional y de satisfacción laboral en la muestra de docentes.

Para el caso del compromiso organizacional se tomará en cuenta los criterios de Marin (2003): de 1 a 2.4 puntos indica un nivel bajo de compromiso; de 2.5 a 5.4 indica un nivel medio de compromiso; y de 5.5 a 7 indica un nivel alto de compromiso.

De acuerdo a los resultados de la Tabla 11, se han encontrado niveles medios de compromiso organizacional y en cada una de las tres dimensiones tanto para la muestra total como para varones y mujeres. No se encontraron diferencias significativas en el compromiso organizacional y sus dimensiones según el sexo.

## CAPITULO IV: DISCUSIÓN

En la presente investigación se llevó a cabo un estudio acerca de la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en un grupo de docentes. Para ello, se aplicó la Escala de compromiso organizacional (Meyer & Allen, 1997) y el Cuestionario de satisfacción laboral S21/26, de Meliá y Peiró (1998). Se tomaron lineamientos de diversas investigaciones recientes para dar sustento y solidez a los resultados obtenidos.

El análisis estadístico y la obtención de los resultados, se realizó de manera virtual, para lo cual se utilizó el formulario de Google y el programa SPSS 21. Se seleccionaron a 120 docentes cuyas edades oscilaban entre 28 y menos de 50 años, todos eran profesionales universitarios con un tiempo de permanencia en el área de entre 1 a 15 años y con experiencia laboral en mínimo 2 empresas anteriores.

Se presenta como hipótesis general analizar la relación entre el compromiso organizacional y el grado de satisfacción laboral en un grupo de colaboradores de una empresa del sector educativo en Lima. En este sentido, se puede decir que investigaciones previas permiten establecer relaciones entre las variables estudiadas (Beléndez 2011; Abrajan, Contreras y Montoya, 2009; Aranda y Ormeño, 2003; Díaz y Quijada 2005), basándose también en evidencias teóricas que indican que el compromiso organizacional parte de la identificación del colaborador con una organización en particular y por ende, un alto compromiso en el trabajo

implica identificarse con la labor específica de cada uno y con la organización a la que pertenece (Mejía, 2017). Además, de ser considerado como un estado psicológico y como un factor determinante en el cumplimiento de los objetivos de las instituciones u organizaciones (Gómez, Ávalos & Gonzáles, 2013).

Por su parte, la satisfacción laboral se ha implantado como un tópico de interés laboral y social, para aquellos que le dan énfasis al bienestar y la calidad de vida en el trabajo y que no solo dependen de factores intrínsecos si no también tangibles (Cavalcante, 2004). Por ende, esto se encuentra vinculado con la finalidad de la presente investigación orientada a estudiar la importancia de mantener un ambiente laboral cómodo, en donde se reconozca la labor del docente, se promueva el buen trato que les permita desarrollarse profesionalmente y una red de soporte laboral que sea de confianza.

Abrajan, Contreras y Montoya (2009) refieren que la experiencia del colaborador se transforma en la percepción que tiene de la Organización y finalmente se convierte en un componente emocional; de este modo se busca indagar y demostrar en el presente estudio que para tener la mejor productividad, se debe contar con colaboradores motivados; buenos líderes y con una cultura de calidad y respeto, justicia y equidad en las organizaciones. Por ende, surge la premisa y la pregunta de investigación que plantea cuál la relación entre ambas variables y que será resulta demostrando que se cumple la hipótesis planteada.

A continuación, algunos estudios han demostrado que existe una relación entre ambas variables elegidas. Richard (2015) plantea en su investigación la

relación existente entre ambas variables tomadas en cuenta para esta investigación, utilizando a una empresa retail de Lima y se tomó como muestra a 136 colaboradores. Los resultados obtenidos confirmaron la relación positiva y altamente significativa entre ambas variables. Asimismo, se encontró una relación altamente significativa entre los factores intrínsecos y extrínsecos y el componente afectivo. Del mismo modo que la investigación de Gómez, Recio, Ávalos y Gonzáles (2013) en donde las correlaciones más significativas se encuentran en las subescalas de compromiso afectivo con las variables sociodemográficas como sexo, estado civil y edad. Si bien, en la presente investigación se obtuvo una relación significativa y los niveles de satisfacción laboral no fueron medidos en función de intensidad “bajo”, “medio”, “alto”. En ambos casos, se confirma la hipótesis planteada de la correlación positiva entre ambas variables principales.

Se acepta la hipótesis formulada y se da respuesta al haber encontrado que existe una relación positiva, estadísticamente significativa y moderada (Cohen, 1988) entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa educativa. Así los resultados del presente estudio van en línea a los encontrados por Dipp, Tena y Villanueva (2010) en un grupo de docentes de posgrado en donde se encontró una relación altamente significativa entre ambas variables. De la misma manera, Aranda y Ormeño (2003) encontraron similares resultados en un grupo de docentes de escuela municipales en una comuna de la ciudad de Santiago de Chile. En esa misma línea, Nieto (2017) encontró una asociación positiva entre ambas variables en una muestra de personal administrativo y docente de una universidad ecuatoriana

Asimismo, Mejía (2017) realizó un estudio con las mismas variables y con una población similar, en este caso se encuestó una red de docentes en Lima Metropolitana. La muestra estuvo conformada por 100 docentes y del mismo modo se demostró la relación significativa entre ambos constructos.

Por su parte, como objetivos específicos se propone: 1. Determinar la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y satisfacción laboral en un grupo de colaboradores de una empresa del sector educativo. 2. Comparar qué relación existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en un grupo de colaboradores de una empresa del sector educativo, en función al sexo.

En cuanto, al análisis de ambas variables y las dimensiones de satisfacción laboral se observa que la satisfacción con la supervisión y participación en la organización y la satisfacción con la remuneración y las prestaciones presentan un grado de relación positivo, significativo y moderado ( $r_s > .30$ ,  $p < .01$ ) con las tres dimensiones del compromiso organizacional. Del mismo modo, el estudio de Mejía (2015) plantea que existe una correlación moderada entre la satisfacción laboral y la dimensión de compromiso normativo, a su vez que existe una correlación moderada entre el compromiso de continuidad y la satisfacción laboral de los docentes. Lo que permite evidenciar que al igual que este estudio, las subdimensiones también presentan resultados similares y correlaciones positivas.

En esta misma línea, en la investigación planteada por Díaz y Quijada (2005) se observa que en cuanto al compromiso organizacional en la subdimensión de compromiso afectivo, una parte de los encuestados percibe el cumplimiento de las

necesidades y expectativas que la organización tiene hacia ellos y esto genera un compromiso afectivo con la empresa. Estos resultados se asemejan a los obtenidos, en tanto que los aspectos que marcan un mayor compromiso con la organización por parte de los docentes están relacionados con una mayor percepción de retroalimentación y actividades de participación en la empresa, junto con la satisfacción de obtener una retribución remunerativa acorde a sus expectativas, ambos relacionados más con aspectos intrínsecos de la satisfacción.

En relación al segundo objetivo, de acuerdo a los resultados de la presente investigación, se han encontrado niveles medios de compromiso organizacional y en cada una de las tres dimensiones tanto para la muestra total como para varones y mujeres, no se han encontrado diferencias significativas en el compromiso organizacional y sus dimensiones según el sexo. Del mismo modo Luna (2015) en su estudio de satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal docente de una Universidad privada de Lima realizado a 125 docentes de la facultad de psicología y trabajo social, según la correlación con la variable sexo, demostró que no existían diferencias significativas. Lo mismo, lo demuestra la investigación planteada por Campos (2015) con su estudio de compromiso organizacional y satisfacción laboral en docentes de la Red Educativa 20, Chosica. Verificó que no existen diferencias significativas en los resultados referentes al sexo masculino y femenino.

En tanto a las limitaciones, se podría considerar el tamaño de muestra, el cual resultaría ser pequeño a comparación de la población total de profesores. Si

bien se cumple con la muestra solicitada, mientras mayor cantidad haya, se evidencia menor sesgo en los resultados.

Otra de las limitaciones, estaría asociada con que a pesar de que existen gran variedad de estudios previos que cuentan con las mismas variables elegidas. Se encuentra muy pocos estudios cualitativos que permitan comprender desde otra perspectiva las variables elegidas. De este modo, el contar con estudios cualitativos, proporciona mayor enriquecimiento a la investigación.

Por último, se toma como una limitación que al ser una investigación con un muestreo de tipo no probabilístico, es decir han sido elegidos por un proceso el cual no brinda a todos los individuos la misma oportunidad de ser seleccionados, si no que comparten criterios similares o fueron seleccionados en función de su accesibilidad. De este modo los hallazgos obtenidos podrían no resultar representativos o generalizarse por contar con cierto sesgo.

Solo aplica para la población estudiada.

## CONCLUSIONES

1. Se infiere que si las organizaciones valoran el factor humano, sus colaboradores están comprometidos y satisfechos, además se sentirán tranquilos y serán productivos.
2. Los colaboradores que están satisfechos con lo que hacen, tienen claros sus objetivos y la motivación para alcanzarlos; saben lo que la organización espera de ellos, suele darse un ambiente donde se practica el trabajo en equipo, voluntad para ayudar al compañero; sentido de pertenencia y asociar sentimientos de lealtad tanto con sus compañeros.
3. Se asegura una mínima rotación de personal. Este punto asegura personal capacitado para la operación del negocio y manejo ante una crisis.
4. Los líderes juegan un papel muy importante en este alineamiento, la organización debe estar segura de que cuenta con líderes preparados tanto profesional, como psicológicamente, para tener un buen gobierno de personas, manteniendo una cultura de valores y cuidado hacia los colaboradores.
5. La organización debe mantener una cultura de reconocimiento, fortalecedora y motivadora, que mantengan la autoestima de los colaboradores en alto; con esto se lograría que su permanencia en la empresa sea cómoda, con visión de desarrollarse profesionalmente y aportar valor en todo lo que realiza.
6. Las organizaciones deben trabajar en planes de desarrollo para sus colaboradores, con el fin de incrementar el compromiso de los mismos, teniendo en cuenta la estimulación y motivación paralelamente con los factores extrínsecos que garantizan su estabilidad en la misma.

7. Concluyo con la satisfacción laboral es de preocupación social y organizacional, en la medida que las organizaciones muestren interés por los colaboradores con respecto a su calidad de vida laboral, bienestar emocional y, tener conciencia que esto es una determinante para el éxito de una empresa. Mantener un equilibrio entre lo que la organización y el colaborador brindan.

## RECOMENDACIONES

1. Como resultado de esta investigación, resulta relevante que en la dimensión de una de las variables estudiadas, específicamente la dimensión de compromiso afectivo, se puede apreciar que en Perú los colaboradores que reciben un buen trato a cualquier nivel, muestran gratitud y generan lazos afectivos que fortalecen el compromiso laboral.
2. Se sugiere mantenerse atento a las necesidades de los colaboradores, escucharlos, reconocerlos en pequeñas reuniones donde se les haga saber el esfuerzo y la participación en resultados, proyectos, etc. Puesto que en aquellas empresas que cuentan con una gran cantidad de personal, resulta más difícil la interacción entre ellos y por ende, en ocasiones se ve mermado el reconocimiento.
3. Reforzando la recomendación anterior, ahora se toma como referencia el resultado obtenido sobre la otra variable investigada, que es la de Satisfacción Laboral. En los resultados estadísticos, se evidencia un puntaje alto referente al grado de satisfacción laboral en las dimensiones de satisfacción con la supervisión y participación en la organización.
4. Objetivamente de acuerdo a los resultados estadísticos, vuelve a aparecer con un mayor grado de presencia directamente asociado con el nivel de satisfacción laboral que tienen. En este sentido, fortalecer la relación con el factor humano de la organización y promover el buen clima laboral generaran como consecuencia una satisfacción laboral por parte del colaborador. La medición de clima laboral es importante, no solo debería de ser una práctica que se aplique una vez al año, con expectativa de aparecer en el ranking de

las mejores empresas para trabajar; debería de ser una cultura sólida dentro de las empresas.

5. Se recomienda tener programas de feedback, con el día a día y la zona de confort en que quizá algunos colaboradores se pueden encontrar. Asimismo, ante eventos que sucedan en las áreas, ante responsabilidades otorgadas, se debería brindar un feedback constructivo que apoye al colaborador en el desarrollo de sus competencias.
6. En las mediciones estadísticas, se pudo comprobar que los colaboradores de mayor edad, presentan mayor satisfacción laboral relacionada con el feedback y sentirse parte de la organización.
7. Es importante que los colaboradores tengan un ambiente adecuado donde realizar sus actividades diarias, un lugar cómodo, con los servicios básicos cerca y a disposición, temperatura adecuada y herramientas facilitadoras. Este punto mejora mucho la calidad en la convivencia de muchas veces, más de ocho horas diarias que se tiene en el lugar de trabajo.
8. Por otro lado, otra recomendación importante a considerar radicaría en hacer que el equipo se sienta involucrado no solo con palabras, también con actividades que incluyan a los colaboradores y los hagan sentir parte importante del equipo. De este modo, se podría fomentar el compromiso organizacional y por ende la satisfacción laboral.
9. Se puede estar en una organización donde el ambiente laboral es agradable, y se genere compromiso por parte de los colaboradores, aún en áreas donde la carga laboral puede ser bastante alta. Esto involucra no solo las compensaciones, sino también el compromiso, confort laboral, etc.

Consecuencia de ello, da como resultado una óptima productividad y calidad en el trabajo que realiza.

10. En relación a la variable sexo, en el caso de los varones, su nivel de satisfacción incrementa de acuerdo a las prestaciones y salarios recibidos, más que otros factores. Sin embargo, en áreas o labores específicas donde trabajen mujeres, según los resultados estadísticos, se valora el feedback obtenido por sus jefes directos y el reconocimiento. Otros factores que valoran es sentirse cómodas en el ambiente físico, con los servicios necesarios que les permitan trabajar. Las mujeres con mayor edad, valoran aún más y consideran una satisfacción la permanencia en la empresa. Caso contrario, en el caso de los varones, se encuentra una indiferencia entre los años de permanencia y el feedback que pueden obtener de sus jefes directos. Por ende, considerando estas diferencias, se puede considerar alternativas que estén orientadas a las necesidades específicas según el sexo de los colaboradores.

## REFERENCIAS

- Abrajan, M., Contreras, J. & Montoya, S. (2009) *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa*. Enseñanza e investigación en psicología. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Allen, N. & Meyer, J. (1993). Organizational commitment: evidence of career stage effects? *Journal of business research*, 26 (1), 49-61.
- Allen, R., Evans, W. & White, C. (2011). Affective organizational commitment and organizational citizenship behavior: examining the relationship through the lens of equity sensitivity. *Organization Management Journal*, 8 (4), 218-228.
- Aranda, A.L. & Ormeño, A. (2003). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en profesores básicos de escuelas municipalizadas en la Comuna de Independencia*. (Tesis de pregrado). Universidad de Santiago de Chile, Chile
- Arias, F. (2001). *El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento*. Revista Contaduría y Administración. (200). Revisado: 17 de setiembre de 2018. <http://www.ejournal.unammx/rca/200/RCA20001.pdf>
- Ariza, J. & Morales, A. (1997). *Flexibilidad y compromiso: cemento de las estructuras organizativas emergentes*. Estudios Financieros, 175, 95-150.
- Arnoletto, E. J. (2009). *Cultura, clima organizacional y comportamiento humano en las organizaciones* (pp. 70-86). Dirección de Capacitación de Cuadros y Estudios de Dirección (DCCED-Cuba).

- Barraza, A. & Acosta, M. (2008). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior*. *Innovación Educativa*, 8 (45), 20-35.
- Bayona, C. Goni, S. & Madorran, C. (2000). *Compromiso organizacional: implicaciones para la Gestión estratégica de los Recursos Humanos*. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa* 9 (1), 139- 149.
- Beléndez Vázquez, M. (2011). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional: índice y bibliografía*. *Psicología del Trabajo I*.
- Boezeman, E. & Ellemers, N. (2008). *Orgullo y respeto en el compromiso organizacional de los voluntarios*. *Revista Europea de Psicología Social*, 38, 159-172.
- Bono, R. & Arnau, J. (1995). *Consideraciones generales en torno a los estudios de potencia*. *Anales de Psicología* 11 (2), 193-202.
- Brief, A. & Aldag, R. (1980). *Antecedents of organizational commitment among hospital nurses*. *Work and Occupations*, 7 (2), 210-221.
- Calvalcante, J. (2004) *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas*. Tesis para optar por el grado de Doctor en Educación. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Campos, C. (2017) *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en docentes de la Red Educativa 20, UGEL 06, Chosica 2016*. Tesis para optar por el grado académico de maestra con mención en docencia y gestión educativa. Universidad Cesar Vallejo.
- Cárdenas, M. & Arancibia, H. (2014). *Potencia estadística y cálculo del tamaño del efecto en G\*Power: complementos a las pruebas de significación estadística*

y su aplicación en psicología. *Salud & Sociedad*, 5 (2), 210-224.

Castellanos, J. C. C. (2016). *El Neuromarketing y su relación con la Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow*. *Contribuciones a la Economía*, (2016-01).

Cohen, A., Lowenberg, G. (1990). *A re-examination of the Side-Bet theory as applied to Organizational Commitment: a meta-analysis*. *Human Relations*, 43, (10), 1,015-1,050.

Davis, K., Newstrom, J. W., Sánchez, R. M. R., & Esponda, J. R. P. (1991). *El comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional* (No. 658.3/D26hE/3a. ed.). Mexico: McGraw-Hill.

Díaz, Y. & Quijada, A. (2005) *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional*. Tesis para obtener el grado de Licenciado en psicología Social. Universidad Autónoma Metropolitana.

Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A. & Lang, A. *Statistical Power Analyses using G\*power 3.1: Tests for Correlation and Regression Analyses*. *Behav Res Methods*, 41(4), 1149-1160.

Genesi, M., Romero, N., & Tinedo, Y. (2011). *Comportamiento organizacional del talento humano en las instituciones educativas*. *Revista Negotium*, (18), 102-128.

Gómez, D., Recio, R., Avalos, M., González, J. (2013) *Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de rio Verde*. *Revista de psicología y ciencias del comportamiento* 4, 59 – 76.

- González, V. & Silla, J. (1999). *Clima en las organizaciones laborales y en los equipos de trabajo*. Revista de psicología general y aplicada: Revista de la Federación Española de Asociaciones de Psicología, 52 (2), 269-285.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. México D. F., México: Mc Graw Hill.
- Judge, T. & Larsen, R. (2001). *Dispositional affect and job satisfaction: A review and theoretical extension*. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 86 (1), 67-98.
- Llapa-Rodríguez, E., Trevisan, M., Shinyashiki, T. & Mendes, I. (2000). *Compromiso organizacional y profesional del equipo de salud*. Universidad de Mursia.
- Loke, E. (1976). *The nature and consequences of job satisfaction*. Dunnette (Ed.) Handbook of Industrial Organizational Psychology. Chicago: Rand McNally.
- Lotta, S. (2016). *Compromiso voluntario: Explorando la distinción entre el trabajo y el compromiso organizacional*. Voluntad, 28 (1), 69. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11266-016-9823-z>
- Luna, J. (2015) *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en personal docente de una Universidad privada de Lima*. Tesis para optar por el grado académico de Magister en psicología. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Mañas, M., González-Romá, V., Peiró J. y Lloret, S. (2007). *Psychological climate and attitudinal job outcomes: a test of a reciprocal influence hypothesis*. Revista de Psicología Social Aplicada, 13 (3), 45-60.

- Mejía, V. (2017) *Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los docentes Red 21Ugel N. 02 Los Olivos*. Tesis para optar para el grado académico de maestra en administración de la educación. Universidad Cesar Vallejo
- Meliá, J. & Peiró, J. (1989). *El cuestionario de satisfacción S10/12: estructura factorial, fiabilidad y validez*. Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones, 4 (11).179-187.
- Meyer, J. & Allen, N. (1997). *Compromiso Organizacional en una muestra de Trabajadores Mexicanos*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 22 (1), 61-89.
- Meyer, J., Allen, N., & Smith, C. (1993). *Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization*. Journal of applied psychology, 78 (4), 538.
- Mueller, C., Boyer, E., Price, J., L. & Iverson, R. (1994). *Employee attachment and noncoercive conditions of work the case of dental hygienists*. Work and Occupations, 21 (2), 179-212.
- Montoya, E., (2019) *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. (tesis de Pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)
- Nieto, E. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017* (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.

- Peiró, J. (1990). *Organizaciones: nuevas perspectivas psicosociológicas*. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of* , 40 (3), 363-370.
- Ramos A. (2005). *El Compromiso Organizacional y su relación con el desempeño docente de los Profesores del Programa Universitario de Inglés de la Universidad de Colima*. Tesis para optar el grado de Maestría en Pedagogía. Universidad de Colima, México.
- Richard, K. (2015) *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima 2014*. Tesis para optar por el título profesional de psicóloga. Universidad peruana Unión.
- Rivera, O. (2010). *Compromiso Organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas*. (Tesis para optar el grado de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Robbins S. (1998). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hill.
- Salgado, J., Remeseiro, C. & Iglesias, M. (1996). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME*. *Psicothema*, 8 (2), 329-335.
- Steckerl, V. (2011). *Modelo explicativo de una empresa familiar que relaciona valores del fundador, cultura organizacional y orientación al mercado*. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, (20).

- Tziner, A., Oren, L., Bar, Y. & Kadosh, G. (2011). *Responsabilidad Social Corporativa, Justicia Organizacional y Satisfacción Laboral: ¿Cómo se Relacionan*. Revista psicológica del trabajo y de las organizaciones, 27 (1), 67-72. DOI: 10.5093/tr2011v27n1a7
- Wiener, Y. (1982). *Análisis factorial Confirmatorio de las dimensiones del compromiso con la organización*. Psicológica, 19 (3), 345-366.
- Zurita, M., Ramírez, M., Quesada, J., Quesada, M., Ruiz, B. & Manzano, J. (2014). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada*. REIDOCREA, 3, 17-25.

## APENDICE

## APÉNDICE A

### FICHA DE DATOS SOCIO – DEMOGRAFICA

CARACTERISTICAS	DETALLE	N° DE TRABAJADORES	TOTAL
Sexo	Femenino		
	Masculino		
Edad	28 – 30		
	31 – 35		
	36 – 40		
Grado Académico	Universitario completo		
	Universitario incompleto		
Tiempo de Permanencia.	1 a 2 años		
	3 a 4 años		
	5 a más años		
Experiencia Laboral, trabajos anteriores.	1 empresa		
	2 empresas		
	3 a más		

## **APÉNDICE B**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El propósito de esta ficha es proporcionar a los participantes en esta investigación una explicación de la naturaleza de la misma, así como de rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Karina Buitrón Cortéz, alumna de la Maestría de Psicología del trabajo y las Organizaciones, de la Universidad de San Martín de Porres. La meta de éste estudio es validar dos instrumentos psicológicos referidos al Compromiso y la Satisfacción laboral.

Si usted accede a participar en éste estudio, se le pedirá responder a algunas preguntas que se presentan a continuación y que le tomará aproximadamente alrededor de 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito. Sus respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Desde ya le agradecemos profundamente su participación.

## APÉNDICE C

### ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

A continuación se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con su EMPRESA. Siguiendo sus propios sentimientos acerca de la Cía. para la que trabaja, exprese su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las frases.

N°	ÍTEMS	En fuerte desacuerdo	En moderado desacuerdo	En ligero desacuerdo	Indiferente	En ligero acuerdo	En moderado acuerdo	En fuerte acuerdo
1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.							
2	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.							
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa							
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.							

5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa.							
6	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa, considerando todo lo que me ha dado.							
7	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.							
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.							
9	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.							
10	Me siento como parte de una familia en esta empresa.							
11	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.							
12	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.							

13	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.							
14	Esta empresa se merece mi lealtad.							
15	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en ésta empresa.							
16	Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi empresa, incluso si quisiera hacerlo.							
17	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.							
18	Creo que le debo mucho a esta empresa.							

## APÉNDICE D

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIONES20/26.

N°	PREGUNTAS	Si	No
1	Me gusta mi trabajo.		
2	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.		
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.		
4	Mi salario me satisface.		
5	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.		
6	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.		
7	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas.		
8	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.		
9	En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.		
10	Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa.		
11	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.		
12	La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface.		
13	La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria.		
14	Estoy a gusto de cómo mi empresa cumple el contrato y las leyes laborales.		
15	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con la que me dirigen.		
16	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.		
17	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.		
18	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mis mismos aspectos de mi trabajo.		
19	Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.		
20	Estoy contento de apoyo que recibo de mis superiores.		
21	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.		
22	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.		
23	Estoy satisfecho de los incentivos y permisos que me dan.		
24	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.		
25	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.		
26	Estoy satisfecho del ritmo al que tengo que hacer mi tarea.		

