



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL  
COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL  
OPERARIO DEL ÁREA DE COSTURA DE UNA EMPRESA  
TEXTIL DE CONFECCIONES UBICADA EN LIMA, PERÚ**

**PRESENTADA POR  
AMALIA DEL PILAR ARGUMEDO HERNÁNDEZ**

**ASESOR  
JOSÉ OVIDIO FLORES GUTIÉRREZ**

**TESIS  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN DE  
RECURSOS HUMANOS**

**LIMA – PERÚ  
2021**



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

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



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**TESIS**

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL  
COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL OPERARIO  
DEL ÁREA DE COSTURA DE UNA EMPRESA TEXTIL DE  
CONFECCIONES UBICADA EN LIMA, PERÚ.**

**PARA OPTAR  
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN DE  
RECURSOS HUMANOS**

**Presentado por:**

**Amalia del Pilar Argumedo Hernández**

**Asesor  
Dr. José Ovidio Flores Gutiérrez**

**LIMA, PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

A Dios por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento.

A mis padres que me inculcaron el valor de la perseverancia para el logro de mis objetivos.

A mi esposo por su apoyo que me brindó en los momentos difíciles durante todo el desarrollo de la maestría hasta la culminación.

A mis queridos hijos por ser la base de mi esfuerzo en la parte moral y profesional.

A mi querida y recordada sobrina Paula que siempre creyó en mí y me fortaleció con sus palabras.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor de tesis, Dr. José Flores Gutiérrez, por sus conocimientos y apoyo profesional, en la realización de mi investigación.

A todos los Tutores y docentes por ser gestores de formación profesional.

Muchas Gracias

## Contenido

RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
INTRODUCCIÓN .....	xi
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>16</b>
1.1. Antecedentes de la Investigación .....	16
1.2 Bases teóricas.....	21
1.2.1 Definciones de las variables	
1.2.1.1 Definición de la Satisfacción Laboral.....	21
1.2.1.2 Definición del Compromiso Organizacional .....	22
1.2.2 Teorías, modelos.....	22
1.2.2.1 Teoría de los dos factores de la Satisfacción Laboral.....	24
1.2.2.2 Modelo Tridimensional del Compromiso Organizacional.....	28
2.1 Formulación de Hipótesis.....	30
2.1.1 Hipótesis General: .....	30
2.1.2 Hipótesis Específicas: .....	30
2.2 Variables y Definición Operacional: .....	31
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....</b>	<b>33</b>
3.1. Diseño Metodológico .....	33
3.2 Diseño Muestral .....	34
3.2.1 Tamaño de la Muestra .....	34
3.3 Técnicas de Recolección de Datos.....	35
3.3.1 Instrumento de Medición: Satisfacción Laboral .....	35
3.3.2 Instrumento de Medición: Compromiso Organizacional .....	35
3.3.3 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información.....	42
3.3.4 Validación de Instrumentos por Expertos.....	42
3.3.5 Confiabilidad de los Instrumentos .....	43
3.4 Aspectos Eticos.....	44
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....</b>	<b>45</b>
4.1. Análisis de Fiabilidad para el Instrumento de Satisfacción Laboral .....	45
4.2. Análisis de Fiabilidad para el Instrumento de Compromiso Organizacional.....	46
4.3. Resultados Descriptivos Demográficos .....	47
4.4. Comprobación de Hipótesis y Objetivos .....	49

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	64
CONCLUSIONES.....	68
RECOMENDACIONES .....	70
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	71
ANEXOS.....	80

## ÍNDICE DE TABLAS ESTADÍSTICAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de Variables.....	31
Tabla 2. Alfa de Cronbach del Instrumento de Satisfacción Laboral.....	45
Tabla 3. Evaluación del alfa de Cronbach por Subfactor.....	46
Tabla 4. Alfa de Cronbach del Instrumento de Compromiso Organizacional.....	46
Tabla 5. Alfa de Cronbach por Componente del Compromiso Organizacional.....	47
Tabla 6. Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre las Variables de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional.....	50
Tabla 7. Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre los Factores Motivacionales de la Satisfacción Laboral y el Componente Normativo del Compromiso Organizacional.....	52
Tabla 8. Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre los Factores Higiénicos de la Satisfacción Laboral y el Componente Afectivo del Compromiso Organizacional.....	55
Tabla 9. Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre los Factores Motivacionales de la Satisfacción Laboral y el Componente Normativo del Compromiso Organizacional.....	57
Tabla 10. Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre los Factores Higiénicos de la Satisfacción Laboral y el Componente Normativo del Compromiso Organizacional.....	59
Tabla 11. Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre los Factores Motivacionales de la Satisfacción Laboral y el Componente Instrumental del Compromiso Organizacional.....	61
Tabla 12. Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre los Factores Higiénicos de la Satisfacción Laboral y el Componente Instrumental del Compromiso Organizacional.....	62

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Visiones diferentes de la satisfacción y la insatisfacción.....	27
Figura 2. Sexo de los participantes.....	48
Figura 3. Edad de los participantes.....	48
Figura 4. Antigüedad de los participantes en la empresa.....	49

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la satisfacción laboral (SL) y el compromiso organizacional (CO) en el personal operario del departamento de costura de una empresa textil de confecciones situada en Lima, Perú. La población de interés es de 57 operarios del área de costura, mientras que la muestra objeto de investigación, está conformada por 50 operarios. La metodología de la investigación tiene un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental. Asimismo, este estudio es de alcance correlacional del tipo transeccional. Para medir la variable investigada SL se utilizó la encuesta de satisfacción laboral (Job Satisfaction Survey), elaborada por Spector (2002), mientras que para evaluar el CO se utilizó el cuestionario elaborado por Meyer y Allen (1997). Por otra parte, para analizar estadísticamente la información de la presente tesis se utilizó el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), la confiabilidad de los instrumentos se comprobó a través del coeficiente de correlación alfa de Cronbach ( $\alpha$ ). Los resultados del estudio indican que hay una relación positiva media entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la muestra de estudio, lo que confirmó la hipótesis principal.

Palabras clave: Satisfacción laboral, compromiso organizacional, empresa textil.

## **ABSTRACT**

This research aims to determine the relationship between job satisfaction and organizational commitment in the operating personnel of the sewing department of a garment textile company located in Lima, Peru. The population of interest is 57 workers in the sewing area, while the sample under investigation is made up of 50 workers.

The research methodology has a quantitative approach, with a non-experimental design. Likewise, this study is of a correlational scope of the transectional type. To measure the variables investigated, Job Satisfaction and Organizational Commitment, the Job Satisfaction Survey, prepared by Spector (2002), was used, while the questionnaire prepared by Meyer and Allen (1997) was used to assess organizational commitment). On the other hand, the statistical software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) was used to statistically analyze the information in this thesis, the reliability of the instruments was verified using the Cronbach's alpha correlation coefficient ( $\alpha$ ). The results of the study indicated that there is an average positive relationship between job satisfaction and organizational commitment in the study sample, which confirmed our main hypothesis.

Key words: Job satisfaction, organizational commitment, company textile.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, la mayoría de las organizaciones estiman que el recurso humano es un componente fundamental, ya que constituye un elemento de diferenciación entre las empresas, pues los colaboradores aportan a través de sus experiencias y competencias. Es por ello que los directivos suelen valorar diversos aspectos en su gestión de personal, tales como el grado de satisfacción laboral, debido a que éste puede afectar los resultados de la sostenibilidad y rentabilidad de la organización.

La alta dirección tiene dentro de sus planes y cultura el desarrollo de la satisfacción laboral (SL), buscando el compromiso de sus colaboradores. Un colaborador que se siente satisfecho en la realización de sus funciones se desempeñará de forma eficiente y reflejará al mismo tiempo un nivel adecuado de compromiso con la organización, razón por la cual, es fundamental que los patrones conozcan los factores que pueden influir en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, pues la insatisfacción podría afectar de forma negativa a los resultados de la organización, puesto que una baja satisfacción conduciría a altas tasas de rotación, quejas, bajo desempeño, mala calidad y, a su vez, a un bajo nivel de compromiso con la empresa. Es por esto, que se puede señalar que existe la posibilidad de que todo colaborador satisfecho se sentirá al mismo tiempo comprometido con la organización.

En una investigación llevada a cabo por Gómez, Sánchez, Recio, Avalos & González (2013) a empleados de las organizaciones ubicadas en la ciudad de Rioverde, México, se pudo comprobar que había una relación positiva y significativa entre las variables SL y CO. La satisfacción de los empleados

relacionada a elementos tales como el ambiente físico de trabajo, la supervisión y los beneficios recibidos se asociaron positiva y significativamente con el grado de compromiso. En este sentido, se puede deducir que los aumentos en los niveles de SL y de CO influyen de manera positiva en la competitividad de la empresa y, además, que ambas variables podrían vincularse entre sí; razón por la cual es importante analizar la forma en que la variable SL se relaciona con el CO. Con base en la comprobación verificada en este importante antecedente, en la presente tesis se estudia la relación entre ambas variables en una empresa textil localizada en Lima, Perú.

La industria textil en Perú es muy importante porque, junto a la industria manufacturera, contrata mayor mano de obra dentro del país, constituyéndose en sectores trascendentales para la economía nacional. Debido a esta importancia para la economía peruana, la presente tesis se enfoca en el sector textil (Diario Gestión, 2018), planteando el problema general siguiente: ¿Cómo se relacionan las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en el personal operario del área de costura de una empresa textil de confecciones localizada en Lima, Perú?

Una de las justificaciones del presente estudio radica en que conociendo cómo se relaciona la SL y el CO en la población objeto de estudio, sería posible conocer la intensidad de la relación en este caso particular, lo cual repercute finalmente en resultados efectivos para la organización y para el colaborador.

Así, desde el punto de vista económico, cualquier mejora del capital intelectual se reflejará en una mayor competitividad de la empresa y, por tanto, en

mejores ingresos. Por ejemplo Aquellos colaboradores que se encuentran orientados al servicio interno y externo suelen tener un incremento gradual de su desempeño como consecuencia de haber desarrollado un vínculo sólido co la organización y esto mejora a su vez la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa. Estos resultados pueden ser extrapolables a cualquier organización.

Por otro lado , desde el punto de vista social, la investigación podría ayudar a mejorar la salud física y mental de los colaboradores, la cual está relacionada a factores asociados al compromiso y satisfacción de los mismos con sus puestos de trabajo, de manera que la empresa puede cumplir a cabalidad con normativas laborales referidas a la protección del colaborador.

A nivel organizacional, los resultados de la investigación le facilitarán a la empresa textil una mejor gestión de talento humano.

Por lo tanto, si se comprobara que existe un tipo de relación entre ambas variables, ello ayudaría a mostrar a las empresas lo importante que es el hecho de promover programas y acciones de incremento de la satisfacción laboral, para así obtener el compromiso por parte de los colaboradores, lo cual se reflejaría en su participación, integración, motivación y mejoras de su rendimiento.

En cuanto a las limitaciones del estudio son en relación a las de tiempo por parte de la empresa, ya que se demoraron en facilitar el acceso para realizar las encuestas; por otro lado, los operarios que tenia que evaluar estaban diferentes turnos; por lo cual se les aplicaron los instrumentos dividiendo al personal en 5 grupos y en el horario estipulado, previo acuerdo entre el jefe de producción, los supervisores del área de costura, ya que se utilizó el tiempo de trabajo de los operarios.

Es importante que los patronos conozcan las conductas y actitudes de sus trabajadores, así como sus causas y factores motivacionales, ya que con esta información se puede tomar decisiones y llevar a cabo acciones que mejoren el clima laboral y, en consecuencia, lograr mayores niveles de productividad. Así, desde el punto vista económico, cualquier mejora intelectual se reflejará en una mayor competitividad de la empresa y, por tanto, en mejores ingresos. Por ejemplo, aquellos colaboradores que se encuentran orientados al servicio externo (cliente) suelen tener un incremento gradual de su desempeño como consecuencia de haber desarrollado un vínculo sólido con la organización y, a su vez, mejora la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa. Estos resultados pueden ser extrapolables a empresas del sector industrial.

Esta tesis presenta un enfoque cuantitativo, fundamentado en la recolección y análisis de datos para responder preguntas de investigación. Igualmente, es un estudio con diseño no experimental, pues los datos no son manipulados. Finalmente, también se trata de un estudio con alcance correlacional del tipo transeccional. Las herramientas que se aplicaron son los cuestionarios de satisfacción laboral de Spector y del compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997).

La tesis presenta la estructura siguiente:

El capítulo I, Marco Teórico, evidencia los principales antecedentes, relacionadas con la investigación y las variables, así como las bases teóricas relacionadas con las variables SL y CO.

El capítulo II, Hipótesis y Variables, se formula las hipótesis y variables como su respectiva operacionalización.

En el capítulo III, Metodología, se explica y describe la metodología que se aplicó en cuanto al enfoque tipo, diseño metodológico, población, muestral, técnicas e instrumentos de medición de la satisfacción laboral y del compromiso organizacional.

En el capítulo IV, Resultados, se exponen los resultados encontrados en la investigación y el análisis de fiabilidad para el instrumento que midió las variables SL y CO.

En el capítulo V se realizan interpretaciones y discusión de los resultados, así como la comprobación de la hipótesis y el logro de los objetivos de la investigación y, finalmente, se exponen las conclusiones, fuentes bibliográficas y anexos.

# **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

## **1.1. Antecedentes de la Investigación**

La correlación entre las variables SL y CO ya ha sido analizada por diferentes investigadores.

Con el objetivo de examinar la relación entre las variables SL y CO, los autores Coetzee, Ferreira, Lumley & Tladinyane (2011), llevaron a cabo su investigación. Emplearon una muestra de conveniencia conformada por 86 trabajadores de cuatro compañías de tecnología de información situadas en la jurisdicción de KwaZulu-Natal, Sudáfrica. Mediante la encuesta de satisfacción en el trabajo (JSS) de Spector (1997), evaluaron la Satisfacción Laboral. Esta encuesta se basa en el modelo bifactorial de Herzberg, que evalúa factores motivacionales (Naturaleza del trabajo, promoción, y recompensas) e higiénicos de la Satisfacción Laboral (Condiciones operativas, pago, beneficios adicionales, supervisión, comunicación y compañeros de trabajo). Por otra parte, se utilizó el cuestionario OCS de Meyer, Allen & Smith (1993), instrumento originalmente desarrollado por Meyer & Allen (1991) basado en su modelo tridimensional, para evaluar el Compromiso Organizacional. Este instrumento está integrado por los tres componentes del Compromiso Organizacional (Normativo, afectivo e instrumental o de continuidad).

Los autores formularon la hipótesis siguiente: “La Satisfacción Laboral se relaciona significativamente y positivamente al compromiso organizacional”, que fue demostrada mediante estadísticas descriptivas e inferenciales utilizadas para examinar los datos, entre ellas correlaciones de Pearson y análisis de regresión múltiple por pasos.

Los investigadores establecieron un punto de corte de  $p < 0.05$  y un tamaño de efecto práctico de  $r > 0.30$  para los análisis correlacionales. Con el  $R^2$  ajustado se determinó el porcentaje de la varianza total del CO, que es explicado por la SL. El test F sirvió para valorar la significación del modelo. Se estimó que  $R^2 > 0.30$  tenía un efecto medio y los  $R^2 > 0.13$  un efecto pequeño, ambos se asumieron como significativos. Los resultados evidenciaron la correlación positiva significativa entre las variables SL y CO.

Por otra parte, los resultados demostraron relaciones positivas y significativas, entre los elementos de la SL y el componente afectivo, secundado del componente normativo y el instrumental. En este sentido, los trabajadores satisfechos tanto con los factores motivacionales (Naturaleza del trabajo, promoción, y recompensas ) como con los factores higiénicos (Condiciones operativas, pago, beneficios adicionales, supervisión, comunicación y compañeros de trabajo) se sintieron más conectados emocionalmente e involucrados a sus empresas respectivas (compromiso afectivo) y, también forzados a perdurar en sus organizaciones debido a las normas sociales (compromiso normativo) y con cierto sentimiento de culpabilidad si dejaran a la organización (Coetzee et al., 2011).

Gómez *et al.* (2013) estudiaron la SL y el Compromiso en diferentes organizaciones de Rioverde, S.L.P., con el objetivo de identificar la relación entre estas variables en los trabajadores. Adicionalmente, buscaron comprobar la relación de las variables sociodemográficas de los empleados con las dimensiones de la SL y el CO.

Se tomó una muestra de 196 trabajadores, utilizando la fórmula de cálculo de tamaño de la muestra para poblaciones infinitas debido a que no se

conocía el tamaño de la población exacta. Además, se llevó a cabo un muestreo probabilístico, en el cual el número de elementos de la población se basa, en parte, en el juicio del investigador o del entrevistador de campo (Kinnear y Taylor, 2008).

Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de Meliá y Peiró (1989), el cual está compuesto por tres dimensiones basadas en su modelo de análisis de satisfacción laboral (Satisfacción con las prestaciones recibidas, con la supervisión y con el ambiente físico de trabajo). De esta forma, el cuestionario elaborado por los investigadores incluía 12 variables referidas a distintos aspectos del trabajo. Mientras que, para medir el CO se empleó el cuestionario de Meyer y Allen (1993), integrado por 18 variables divididas en tres dimensiones (afectivo, de continuidad o instrumental y normativo). Ambos cuestionarios fueron fusionados en uno solo para hacerlos menos denso a los participantes. Adicionalmente, se incluyeron en el instrumento siete variables de tipo socio demográfico (edad, puesto actual, escolaridad, años de antigüedad en la empresa y años que lleva desempeñándose en el mismo puesto).

Los autores emplearon las técnicas estadísticas Rho de Spearman,  $r$  de Pearson, ANOVA de un solo factor y  $t$  para muestras independientes. Los resultados mostraron que hay relación entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional, revelando correlación en el análisis bivariable al trasponer las dimensiones de satisfacción laboral con las del constructo de compromiso organizacional presentándose de esta forma relación con todas las dimensiones.

Así, la relación de la dimensión satisfacción con la supervisión presentó una correlación moderada con el compromiso afectivo, una correlación débil con el

compromiso instrumental y una correlación débil con el compromiso normativo. En lo que respecta a la dimensión de satisfacción con el ambiente físico se encontraron correlaciones débiles con todas las dimensiones del compromiso organizacional. Con respecto a la dimensión satisfacción con las prestaciones recibidas, se presentó una correlación moderada con el compromiso afectivo, una correlación débil con el compromiso de continuidad y una correlación moderada con el compromiso normativo.

Adicionalmente, se encontraron relaciones entre algunas dimensiones de la SL y las variables sociodemográficas, entre estas se pueden mencionar a la relación de la dimensión de satisfacción con el ambiente físico de trabajo y la edad, así como la relación de la dimensión de satisfacción con las prestaciones recibidas de trabajo y la escolaridad.

Finalmente, con respecto a la relación entre el compromiso organizacional y las variables sociodemográficas, se encontraron relaciones entre el compromiso afectivo y el estado civil, sexo, escolaridad, edad, antigüedad en la empresa y antigüedad en el mismo puesto. El compromiso de continuidad solamente se relacionó con la edad, mientras que el compromiso normativo con el estado civil y el sexo.

Con el objetivo de indagar la relación entre las variables SL y CO en el personal académico de una institución pública universitaria ubicada en Etiopía, Tekile & Solomon (2016) realizaron una investigación. La muestra objeto de investigación estuvo integrada por 100 profesores de ambos sexos de la Universidad Arba Minch, independientemente de su tipo de contrato actual, es decir, permanente, temporal o contractual.

Se emplearon los dos instrumentos siguientes: Primero, la encuesta de satisfacción laboral (JSS) de Spector (1985), fundamentada en el modelo bifactorial de Herzberg. Las subescalas consideradas en los los factores motivacionales fueron: promoción, naturaleza del trabajo, y recompensas contingentes; mientras que en los factores higiénicos se emplearon: remuneración, procedimientos operativos, supervisión, comunicación y compañeros de trabajo. Segundo, el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer & Allen (1997) basado en su modelo tridimensional, es decir, se tomaron en cuenta a todos sus componentes (afectivo, normativo y instrumental).

Para analizar los resultados, se consideró como variable independiente a la SL y como variable dependiente al CO. De igual manera, para analizar la relación entre estas variables los autores utilizaron la correlación de Pearson de dos colas, la técnica estadística de la prueba  $t$  para las variables estado civil y género, y ANOVA unidireccional para las variables nivel educativo, antigüedad y edad.

De acuerdo a los resultados obtenidos, hubo una correlación positiva y significativa entre las dos variables analizadas. Otros resultados hallados, pero que evidenciaron las relaciones entre los factores de la SL y el CO, fueron los siguientes:

- 1) Una correlación alta y estadísticamente significativa entre el factor motivacional naturaleza del trabajo y el Compromiso Organizacional.
- 2) Correlaciones moderadas entre los factores higiénicos (condiciones operativas, compañeros de trabajo, comunicación, supervisión) y el compromiso organizacional.
- 3) Relación moderada entre el factor motivacional recompensas contingentes y el compromiso organizacional.
- 4) Relación positiva estadísticamente significativa, pero débil, entre

el factor motivacional promoción y el compromiso organizacional. 5) Se comprobó que no hubo una relación estadísticamente significativa entre el factor higiénico remuneración y el compromiso organizacional. En general, se halló que los factores de la SL están positivamente correlacionados a la variable CO, de tal manera que, hubo un nivel medio de satisfacción laboral.

En lo que respecta a las relaciones entre la variable satisfacción laboral y los tres componentes del compromiso organizacional, los investigadores hallaron una correlación positiva y elevada entre el componente afectivo y la satisfacción laboral, una asociación lineal media entre el componente normativo y la satisfacción laboral y relación insignificante y débil entre el componente de continuidad y la satisfacción laboral. Ello indica que los trabajadores se mantenían en la organización debido a su propio deseo.

## **1.2 Bases Teóricas**

### **1.2.1 Deficiones de las variables**

#### **1.2.1.1 Definición de la Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral ha sido objeto de investigaciones por muchas décadas, comenzando a tener gran importancia con la publicación de Hoppcock en 1935 de su libro intitulado "Job Satisfaction", que marcó un hito en esta disciplina (Gargallo, 2008).

Volkwein & Parmley (2000) han señalado la existencia de factores determinantes que inciden en la satisfacción laboral, algunos corresponden al propio individuo o al puesto de trabajo.

Locke (1976), Weinert (1985), Price & Muller (1986) y Davis & Newstrom (1999) coinciden en señalar que la satisfacción laboral es un estado emocional o una respuesta afectiva. Por su parte, Arnold, Robertson & Cooper (1991), Beer (1964), Bravo (1992), Harpaz (1983), la consideran una actitud generalizada con respecto al trabajo. De tal manera que, los autores definen la satisfacción laboral desde un criterio afectivo o emocional, mientras que otros lo hacen desde un punto de vista actitudinal.

Desde el punto de vista afectivo o emocional, Locke (1976), define a la satisfacción laboral como un estado emocional placentero consecuencia de la percepción subjetiva de un trabajador sobre sus experiencias laborales. También, desde el punto de vista afectivo, Bracho (1989) señala que la satisfacción laboral se refiere a la respuesta afectiva, que resulta de la relación entre las necesidades, valores, experiencias y expectativas de cada integrante de la empresa y las condiciones laborales que ellos perciben.

Por su parte, y desde el punto de vista actitudinal, Spector (1997) indica que la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador del nivel de agrado que las personas sienten por su trabajo. En este mismo sentido, Robbins (1998) la define como la actitud del trabajador con respecto a su puesto de trabajo, de tal manera que la actitud será positiva si el individuo está satisfecho con su trabajo, y por el contrario negativa si el trabajador se siente insatisfecho con el mismo.

#### **1.2.1.2 Definición del Compromiso Organizacional**

Sobre el concepto de compromiso organizacional (CO) existen diversos enfoques de acuerdo a los autores (Bohnenberger, 2005). Así, hay quienes definen

al CO como la contribución del trabajador a través de sus actividades laborales e/o identificación con la empresa. En este sentido se cuenta los siguientes investigadores:

Abu, Rabayah & Khasawneh (2015) señalan que el CO es la participación y lealtad de los trabajadores hacia la empresa; concepto que cada vez gana mayor importancia en el actual entorno empresarial.

Según Allport (1943), el CO es el grado en el que un empleado contribuye en su trabajo, considerando sus propias necesidades, auto respeto, prestigio, autoimagen y autonomía.

Por su parte, Hellriegel, Slocum & Woodman (1999) indican que los empleados que se identifican con la empresa incrementan su intensidad en el trabajo, adquiriendo compromiso organizacional. Es decir, los trabajadores están dispuestos a llevar a cabo un gran esfuerzo en beneficio de la empresa, por su deseo de pertenencia a la compañía.

Por otro lado, los autores que se mencionan a continuación definen al CO como un estado o vínculo psicológico que une al colaborador con la organización.

Meyer & Allen (1991) precisan que el CO es un estado psicológico que determina la relación entre un empleado y su empresa y, por tanto, influye en la decisión de permanecer o no en ella.

Según O' Reilly & Chatman (1986) el CO se refiere al vínculo psicológico que siente un trabajador por su organización, y que refleja el grado de

interiorización o adopción de particularidades o perspectivas de la empresa por parte del empleado.

## **1.2.2 Teorías, Modelos**

### **1.2.2.1 Teoría de los dos Factores de la Satisfacción Laboral**

A esta teoría también se le conoce como teoría bifactorial de la motivación, teoría de los dos factores o teoría de la motivación-higiene. La divulgación de esta teoría conllevó a un nuevo enfoque de la satisfacción laboral, ya que antes no se vinculaba a la satisfacción con la gestión laboral (Ortiz, 2013). Fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg (1969).

Herzberg (1959) entrevistó a 200 ingenieros y contadores pidiéndoles describir tanto las circunstancias en las cuales se habían sentido excepcionalmente bien en sus puestos de trabajos como aquellas en las que habían experimentado bastante insatisfacción (Ortiz, 2013). Posteriormente, el investigador tabuló y clasificó las respuestas, concluyendo que las conductas de satisfacción laboral mostradas por los sujetos variaban de manera muy significativa con respecto a aquellas manifestadas cuando se sentían mal en el trabajo. Por esta razón, Herzberg señaló la existencia de características determinadas que tienden a relacionarse de forma consistente con la satisfacción laboral y otras que se vinculan con la insatisfacción (Robbins y Judge, 2009).

Herzberg identificó un grupo de factores intrínsecos que se relacionaban con la satisfacción laboral. Los individuos que se mostraron satisfechos con sus trabajos tendieron a atribuir dichos factores a sí mismos. Por el contrario, los sujetos que señalaron estar insatisfechos lo atribuyeron a factores exteriores o extrínsecos (Robbins, 2009).

Los factores intrínsecos o motivacionales se relacionan con el contenido del trabajo (Bonillo & Nieto, 2002). Estos “*factores están bajo el control del individuo (persona) ya que se relaciona con lo que hace y desempeña*” (Canul, Fernández & González, 2016, p.1), y se clasifican de la manera siguiente:

- El trabajo en si: Se refiere al esfuerzo realizado por los propios trabajadores (Peña et al., 2013).
- Promoción: Se refiere a las oportunidades de ascenso profesional inherentes al puesto de trabajo (Peña, Olloqui & Fraire, 2013).
- Responsabilidad: Es la necesidad de los individuos de esforzarse por seguir comportamientos que evidencien confianza en sus habilidades, mediante el desarrollo de éstas. (Colmenares, 2006).
- Logro personal: Está determinado por los logros alcanzados. Es una de los aspectos más motivadores que existen, y permite conseguir un nivel de satisfacción y de rendimiento muy elevado en el trabajador. (Colmenares, 2006).
- Recompensas contingentes: Constituidas por las celebraciones de un logro significativo o de un acontecimiento importante. Se trata del reconocimiento, aprecio y recompensas por un buen desempeño (Peña et al., 2013).

Según Herzberg (1966) los factores extrínsecos o de higiene se relacionan con la insatisfacción, ya que se encuentran en el ambiente que rodea a los empleados y comprenden las circunstancias en las que desempeñan su labor. Debido a que estas condiciones son administradas y decididas por la organización, los factores extrínsecos no se encuentran dentro del control de los trabajadores,

pero cuando son óptimos permiten la satisfacción de los empleados, mientras que cuando son deplorables provocan insatisfacción.

Los factores de higiene o extrínsecos son los siguientes (Peña et al., 2013):

- Sueldo o salario: Es la remuneración regular que recibe el trabajador debido al desempeño de un puesto laboral o a la prestación de un servicio profesional.
- Beneficios: Se refiere a todas las prestaciones otorgadas de manera voluntaria por el empleador como otorgamiento equitativo de bonos de despensa, premios de asistencia y puntualidad, prestaciones y otros.
- Compañeros de trabajo: Se refiere concretamente a la relación con los individuos con quienes se trabaja.
- Supervisión: Se refiere al acto de vigilar las actividades laborales de tal manera que se lleven a cabo conforme a lo acordado por el patrono o el trabajador o de acuerdo al manual de funciones de la empresa.
- Comunicación: Incluye todas las formas de comunicación instituidas dentro de la empresa con compañeros de trabajo, jefes y directivos.
- Políticas y procedimientos operativos: Es la comprensión de las políticas, normas y reglas establecidas en en la organización.
- Condiciones en el área laboral: Se refiere a las distintas circunstancias físicas, tales como condiciones de seguridad, herramientas, equipos, iluminación y ventilación, entre otras, que rodean al empleado en el momento que ejecuta las actividades inherentes a su cargoentre otros.

Otra conclusión de Herzberg en el estudio realizado conllevó a un cambio en la visión tradicional de la satisfacción y la insatisfacción, pues se consideraban que ambos conceptos estaban ubicados uno al extremo del otro, es decir, eran opuestos entre si. Herzberg concluyó que lo contrario a la satisfacción no es la insatisfacción como se creía, ya que excluir las particularidades insatisfactorias de un puesto de trabajo no conlleva necesariamente a la satisfacción. En todo caso lo que existe es un continuo dual: lo contrario a la satisfacción es la ausencia de satisfacción.

Así que cuando los gerentes tratan de eliminar aquellos factores que producen insatisfacción pueden obtener paz en la organización, pero no necesariamente motivación (Robbins, 2009). Es decir, el manejo adecuado de estos factores conllevaría a que los trabajadores no estén satisfechos, pero tampoco insatisfechos.

Por lo tanto, “Herzberg sugiere que si se quisiera motivar a las personas en su trabajo habría que hacer énfasis en los factores asociados con el trabajo en si (factores intrínsecos) o con los resultados que se deriva de éste” (Robbins, 2009).



**Figura 1.** Visiones diferentes de la satisfacción y la insatisfacción

**Fuente.** Robbins & Judge (2009, p.179).

### **1.2.2.2 Modelo Tridimensional del Compromiso Organizacional**

Es un modelo planteado por Meyer & Allen (1991), que sostiene que el CO es un estado psicológico que exterioriza, por lo menos, los siguientes tres componentes o dimensiones: el afectivo, el normativo y el instrumental. Según los autores, estos tres elementos no se tratan de tres variables diferentes, sino de una sola en tres facetas. Adicionalmente, el trabajador puede experimentar simultáneamente los tres elementos del compromiso organizacional en diferentes grados (Frías, 2014).

A continuación se definirán las tres dimensiones del compromiso organizacional.

#### **1) Compromiso afectivo**

En este tipo de compromiso los empleados establecen vínculos emocionales con la empresa al satisfacer sus propias necesidades y expectativas (Loli, 2007). El compromiso afectivo conlleva a una relación activa en la cual el sujeto se esfuerza por hacer un aporte personal con el fin de incrementar el bienestar general de la empresa, de manera que va más allá de la simple lealtad pasiva simple. Así que el compromiso afectivo se refiere únicamente a la dimensión emocional de los trabajadores, su identificación y participación en la empresa (Mowday, 1979).

#### **2) Compromiso normativo**

Para Meyer & Allen (1997) el compromiso normativo manifiesta un sentimiento de moral y obligación con respecto a los intereses organizativos. Este tipo de compromiso aumenta cuando los trabajadores interiorizan las normas

mediante los procesos de socialización, recibiendo estímulos o recompensas que los conducen a actuar de manera recíproca y a establecer un contrato psicológico con la empresa. En este sentido, la lealtad hacia la empresa es fomentada por los trabajadores que están satisfechos y que se sienten recompensados y respaldados en el sitio laboral, además de percibir que sus valores armonizan con los de la compañía (Alves, Do Paco & Roberto, 2015).

### 3) Compromiso instrumental

Este compromiso se refiere al nivel de conocimiento sobre los costos financieros y psicológicos derivados de abandonar la empresa. El compromiso instrumental se desarrolla cuando el trabajador reconoce que perderá todo lo invertido (esfuerzo, tiempo, entre otros) en la organización en caso de abandonarla, y, al mismo tiempo no existen opciones en término de vacantes laborales disponibles en otras empresas (Meyer & Allen, 1997). En este tipo de compromiso el empleado siente ansiedad ante la idea de dejar la organización (Meyer & Allen, 1991).

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1 Formulación de Hipótesis**

De acuerdo a las aportaciones de la literatura y el alcance de la presente tesis se pretendió comprobar cuatro hipótesis, que se sustentan a continuación:

#### **2.1.1 Hipótesis General:**

H<sub>1</sub>: La SL se relaciona positiva y significativamente con el CO en operarios del departamento de costura de textilera de confecciones de Lima Perú.

#### **2.1.2 Hipótesis Específicas:**

H<sub>2</sub>: Los factores motivacionales e higiénicos de la SL se relaciona positiva y significativamente con el componente afectivo del CO en operarios del departamento de costura de una textilera de confecciones de Lima Perú.

H<sub>3</sub>: Los factores motivacionales e higiénicos de la SL se relacionan positiva y significativamente con el componente normativo del CO en operarios del departamento de costura de una textilera de confecciones de Lima Perú.

H<sub>4</sub>: Los factores motivacionales e higiénicos de la SL se relacionan positiva y significativamente con el componente instrumental del CO en operarios del departamento de costura de una textilera de confecciones de Lima Perú.

## 2.2 Variables y Definición Operacional:

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTUMENTO
<b>1.-SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<p><b>SATISFACCIÓN LABORAL:</b> “La satisfacción laboral es un estado emocional placentero que resulta de la percepción subjetiva del trabajador con respecto a sus experiencias laborales”. (Locke,1976).</p> <p>Se trata de una “variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo” (Spector, 1997).</p>	<p><b>FACTORES MOTIVACIONALES:</b> También conocidos como intrínsecos, “son aquellos que se relacionan con el contenido del trabajo (Bonillo &amp; Nieto, 2002). Estos factores intrínsecos se clasifican en: Promoción, recompensas contingentes, el trabajo en sí, responsabilidad y logro” (Peña, Olloqui &amp; Fraire, 2013).</p> <p><b>FACTORES HIGIÉNICOS (EXTRÍNSECOS):</b> Los factores higiénicos o extrínsecos están relacionados con la insatisfacción. Se encuentran en el ambiente que rodea a los trabajadores y abarcan las circunstancias en las cuales desarrollan sus actividades laborales.</p> <p>Estas circunstancias son gestionadas y decididas por la organización, por tanto, los factores extrínsecos no están dentro del control de los trabajadores (Herzberg,1966).</p> <p>Se consideran como factores higiénicos a los siguientes: Sueldo, beneficios, política y procedimientos operativos, supervisión, compañeros de trabajo, comunicación, condiciones laborales, condiciones de seguridad, equipos, herramientas, iluminación, ventilación (Peña, Olloqui &amp; Fraire, 2013).</p>	<p>-Promoción -Recompensas contingentes -El trabajo en sí</p> <p>- Sueldo</p> <p>-Supervisión -Beneficios -Política y procedimientos operativos -Compañeros de trabajo -Comunicación - Condiciones en el área de trabajo</p>	<p>2,12,22,36 5,15,25,35 8,18,29,38</p> <p>1,11,21,31</p> <p>3,13,23,23 4,14,24,32 6,16,26,34 7,17,27,37 9,19,28,39 10,20,30,40</p>	<p>Cuestionario de Satisfacción Laboral Spector (2002), comprende 40 ítems ver en el anexo 2.</p>

**Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables (continuación)**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
<b>2.-COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>	<p><b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL:</b> Se refiere a la "participación y lealtad de los empleados hacia la organización" (Abu-Shamaa, Rabayah &amp; Khasawneh, 2015).</p> <p>Es un "estado psicológico que caracteriza la relación entre el empleado y la organización y que influye en la decisión de continuar o no en la organización" (Meyer &amp; Allen, 1991).</p>	<p><b>COMPROMISO AFECTIVO:</b> Se presenta cuando "los trabajadores crean vínculos emocionales con la empresa al satisfacer sus propias expectativas y necesidades" (Loli, 2007).</p> <p><b>COMPROMISO NORMATIVO:</b> "Expresa un sentimiento de moral y obligación con respecto a la empresa. Refleja sentidos de duda sobre las creencias en las responsabilidades hacia y para la organización" (Meyer &amp; Allen, 1997).</p> <p><b>COMPROMISO INSTRUMENTAL:</b> "Refleja el grado de conocimiento sobre los costos financieros y psicológicos resultantes de dejar la organización. Este compromiso se desarrolla cuando los trabajadores reconocen que perderán todo lo que han invertido en la organización si la abandonan, y al mismo tiempo no hay trabajo disponible en otras empresas" (Meyer &amp; Allen, 1997).</p>	<p>-Compromiso Afectivo</p> <p>- Compromiso Normativo</p> <p>- Compromiso Instrumental</p>	<p>1,3,7,10,11,12,15</p> <p>2,5,6,9,14,16,17</p> <p>4,8,13</p>	<p>Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997), comprende 18 ítems ver en el anexo 2.</p>

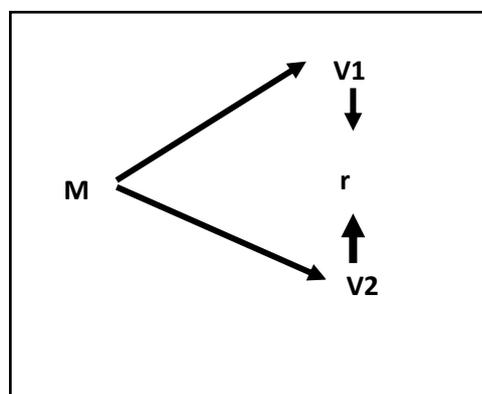
Fuente. Elaboración propia

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Diseño Metodológico

La presente tesis se realizó bajo el enfoque cuantitativo, el cual se fundamenta en la recopilación y análisis de los datos objeto de investigación para, posteriormente, contestar las preguntas del problema y probar las hipótesis, contando con la medición numérica y la estadística para construir patrones de comportamiento en una determinada población (Hernández, Fernández & Baptista, 2003). Además, se trata de una investigación con diseño no experimental, es decir, no se manipulan las variables independientes y se observan los hechos tal y como se dan en su entorno natural, para ulteriormente analizarlos (Hernández et al., 2003). Finalmente, esta tesis corresponde a una investigación de alcance correlacional del tipo transeccional.

Según Hernández et al. (2003), en un estudio de alcance correlacional del tipo transeccional se busca analizar la relación entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento específico. Tales correlaciones se basan en hipótesis sometidas a pruebas, según el siguiente esquema.



Donde:

M = Muestra

V1= Satisfacción Laboral

V2= Compromiso Organizacional

r = Relación entre las variables objeto de investigación

### 3.2 Diseño Muestral

La población objeto de estudio está integrada por el personal operario del área de costura de una empresa textil de confecciones localizada en Lima, Perú, constituida por 57 personas, cuyas edades oscilan entre los 25 y 50 años y pertenecen, en su mayoría, a los estratos socioeconómicos C y D.

Se realizó un muestreo por conveniencia. Sobre éste tipo de muestreo Hernández, Fernández & Baptista (2014) afirman que “estas muestras están formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso” (p. 390). Debido a las circunstancias concretas dentro de la organización textil, tales como los diversos turnos de los operarios y la facilidad para realizar las encuestas en un horario determinado, se realizó este tipo de muestreo.

#### 3.2.1 Tamaño de la Muestra

$$n = \frac{Z^2 pq N}{e^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

n = Tamaño de la muestra

N: Población = 57 trabajadores del área de costura

Z = 1.96 (95% de confianza)

p : probabilidad a favor = 0.5

q: probabilidad en contra = ( 1-p ) = 0.5

e : error muestral = 5%

Mediante el cálculo de la aplicación de la fórmula, se obtuvo un resultado de 49.75, entonces sería aproximadamente 50 personas; es decir, se utilizará como muestra a 50 personas.

### 3.3 Técnicas de Recolección de Datos

#### 3.3.1 Instrumento de Medición: Satisfacción Laboral

Para evaluar la variable Satisfacción Laboral se utilizó la versión adaptada de la encuesta (Job Satisfaction Survey) creada por Spector (2002); es decir, traducida al idioma castellano y validada por Peña, Olloqui & Fraire (2013). La encuesta de satisfacción laboral está integrada por 40 ítems que miden tanto a los factores intrínsecos como a los factores de la satisfacción laboral.

#### 3.3.2 Instrumento de Medición: Compromiso Organizacional

Para medir la variable compromiso organizacional se utilizó la escala diseñada por Meyer & Allen (1997), y que está integrada 18 ítems que miden las tres dimensiones del CO: afectiva, normativa e instrumental.

Las respuestas son registradas en formato tipo Likert de 6 grados para el cuestionario de SL y para el CO 5 grados :

Satisfacción Laboral	Compromiso Organizacional
1. Totalmente en desacuerdo 2. Medianamente en desacuerdo 3. En desacuerdo 4. De acuerdo 5. Medianamente de acuerdo 6. Totalmente de acuerdo	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

### 3.3.2.1 Instrumento para la recolección de datos (Encuestas)

#### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado colaborador:

El presente instrumento tiene como propósito fundamental conocer su nivel de satisfacción laboral, lo cual nos permitirá seguir mejorando como empresa.

#### INSTRUCCIONES:

A continuación, usted encontrará una serie de afirmaciones sobre diversos aspectos de la empresa. Para cada una de ellas marque la opción que mejor refleje lo que ocurre en la empresa, en una escala del 1 al 6. Tal como se muestra en la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6

Es importante que sea totalmente sincero (a) al contestar este cuestionario. Considere que no hay respuestas correctas o incorrectas. Todas son válidas. Asimismo, el uso de la información será totalmente académico, anónimo y confidencial.

Datos Socio- Demográficos:

Sexo: (F) (M)

Edad: -----años

Cargo: -----

Área: .....

Antigüedad en la empresa en años y meses: -----

<b>Totalmente en desacuerdo</b> <b>1</b>	<b>Medianamente en desacuerdo</b> <b>2</b>	<b>En desacuerdo</b> <b>3</b>	<b>De acuerdo</b> <b>4</b>	<b>Medianamente de acuerdo</b> <b>5</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b> <b>6</b>
---	---	----------------------------------	-------------------------------	--	--

1	Siento que me pagan una cantidad razonable por el trabajo que hago	1	2	3	4	5	6
2	Hay poca oportunidad de ascender en mi trabajo	1	2	3	4	5	6
3	Mi supervisor es muy hábil en la ejecución de su trabajo	1	2	3	4	5	6
4	Estoy conforme con los beneficios (descuentos en prendas de vestir, convenios de estudio, bonos por eficiencia, etc.) que recibo	1	2	3	4	5	6
5	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que espero	1	2	3	4	5	6
6	La mayoría de reglas y procedimientos dificultan poder hacer bien mi trabajo	1	2	3	4	5	6
7	Me gusta la gente con la que trabajo	1	2	3	4	5	6
8	A veces siento que mi trabajo tiene muy poco sentido	1	2	3	4	5	6
9	Me parece que la comunicación es adecuada dentro de esta organización	1	2	3	4	5	6
10	Generalmente la iluminación y ventilación de mi lugar de trabajo son apropiadas	1	2	3	4	5	6
11	Los aumentos de mi remuneración son escasos y poco frecuentes	1	2	3	4	5	6

12	Quiénes hacen bien su trabajo tienen la oportunidad de ser promovidos	1	2	3	4	5	6
13	Mi jefe es justo conmigo	1	2	3	4	5	6
14	Los beneficios (descuentos en prendas de vestir, convenios de estudio, bonos por eficiencia, etc.) son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las empresas	1	2	3	4	5	6
15	Siento que el trabajo que hago es poco apreciado	1	2	3	4	5	6
16	En ocasiones, el esfuerzo que hago es obstaculizado por excesiva cantidad de tiempo que toma realizar un trámite de aprobación	1	2	3	4	5	6
17	Tengo que trabajar más duro debido a la incompetencia de mis compañeros	1	2	3	4	5	6
18	Me gusta el trabajo que realizo	1	2	3	4	5	6
19	Las metas de la organización son poco claras para mí	1	2	3	4	5	6
20	Cuento con el espacio, equipo y herramientas apropiados para realizar mi trabajo	1	2	3	4	5	6
21	Aquí, los trabajadores progresan tan rápido como en otras empresas						
22	La empresa valora mi trabajo pagándome satisfactoriamente	1	2	3	4	5	6
23	Mi jefe se interesa poco en los sentimientos de sus subordinados	1	2	3	4	5	6
24	El paquete de beneficios (descuentos en prendas de vestir, convenios de estudio, bonos por eficiencia, etc.) que ofrece la empresa es igual para todos.	1	2	3	4	5	6
25	Hay pocos reconocimientos para los que trabajan aquí	1	2	3	4	5	6
26	Son demasiadas las tareas que debo hacer en el trabajo	1	2	3	4	5	6
27	Disfruto el trato con mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5	6

28	A menudo siento que no sé lo que está pasando en la organización	1	2	3	4	5	6
29	Me siento orgulloso del trabajo que hago	1	2	3	4	5	6
30	Las condiciones en el área en que trabajo son seguras	1	2	3	4	5	6
31	Me siento satisfecho con las oportunidades de aumento salarial	1	2	3	4	5	6
32	Hay algunos beneficios que me gustaría que tengamos	1	2	3	4	5	6
33	Me agrada mi supervisor	1	2	3	4	5	6
34	Tengo mucho trabajo pendiente por hacer	1	2	3	4	5	6
35	Siento que mi esfuerzo es poco recompensado	1	2	3	4	5	6
36	Estoy satisfecho con mis posibilidades de ascenso	1	2	3	4	5	6
37	Generalmente hay pocas discusiones con los compañeros de trabajo	1	2	3	4	5	6
38	Mi trabajo es agradable	1	2	3	4	5	6
39	El jefe explica de manera clara y completa las tareas a realizar	1	2	3	4	5	6
40	Las instalaciones eléctricas en el área de trabajo son apropiadas	1	2	3	4	5	6

## CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estimado colaborador:

El presente instrumento tiene como propósito fundamental conocer algunos aspectos relacionados al nivel de Compromiso Organizacional dentro de la empresa, lo cual nos ayudará a mejorar en determinados aspectos de nuestra gestión.

### INSTRUCCIONES:

A continuación, usted encontrará una serie de afirmaciones sobre la empresa y su funcionamiento. Para cada una de ellas marque la opción que mejor refleje lo que ocurre en la empresa, en una escala del 1 al 5. Tal como se muestra en la siguiente escala:

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo no en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Es importante que sea totalmente sincero (a) al contestar este cuestionario. Considere que no hay respuestas correctas o incorrectas. Todas son válidas. Asimismo, el uso de la información será totalmente académico, anónimo y confidencial.

Datos Socio- Demográficos:

Sexo: (F) (M)

Edad: -----

Cargo: -----

Área: .....

Antigüedad en la empresa en años: -----

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo no en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		
1	Siento que trabajo en esta empresa porque me gusta	1	2	3	4	5
2	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta empresa es porque siento la obligación moral de permanecer en ella	1	2	3	4	5
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a esta empresa	1	2	3	4	5
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta empresa, es porque otra empresa difícilmente podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí	1	2	3	4	5
5	Aunque tuviera ventajas si dejara la empresa, no creo que fuese correcto irme ahora	1	2	3	4	5
6	Me sentiría culpable si dejara ahora la empresa considerando todo lo que me ha dado	1	2	3	4	5
7	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí	1	2	3	4	5
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa	1	2	3	4	5
9	Ahora mismo abandonar la empresa es poco realista porque me siento obligado con toda la gente	1	2	3	4	5
10	Me siento como parte de una familia en esta empresa	1	2	3	4	5
11	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas	1	2	3	4	5
12	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella	1	2	3	4	5
13	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en la empresa, es porque, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo	1	2	3	4	5
14	La empresa donde trabajo merece mi lealtad	1	2	3	4	5
15	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo	1	2	3	4	5
16	Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo	1	2	3	4	5
17	Demasiados aspectos en mi vida se verían afectados si decidiera dejar ahora la empresa.	1	2	3	4	5
18	Considero que le debo mucho a esta empresa	1	2	3	4	5

¡Muchas gracias por su participación!

### 3.3.3 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información

Para analizar estadísticamente los datos se utilizó el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), desarrollado por la empresa IBM. El SPSS es ventajoso porque permite trabajar con bases de datos de gran tamaño; adicionalmente, es muy útil para conseguir un análisis más rápido y riguroso de los datos.

En resumen esta información se presenta en la siguiente ficha técnica de investigación:

Universo	57 personas del área de costura
Tipo de investigación	Correlacional
Diseño de investigación	No experimental – Transversal
Tipo de muestreo	No probabilístico
Herramienta aplicada	Cuestionario de Satisfacción Laboral de Spector. Cuestionario de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer
Número de muestra	50 personas del área de costura
Análisis estadístico	Correlación Rho de Spearman

### 3.3.4 Validación de Instrumentos por Expertos

Para realizar esta tesis, como se mencionó anteriormente, se emplearon los dos instrumentos siguientes: La encuesta de Satisfacción Laboral de Spector (2002) y la escala de Compromiso Organizacional de Meyer & Allen (1997). Se utilizó una versión adaptada, traducida al castellano y validada por Peña, Olloqui & Fraire (2013) del primer instrumento. Igualmente, del segundo instrumento elaborado por Allen & Meyer (1996; Meyer & Allen, 1997), también se usó una versión adaptada por Arciniega & Gonzáles (2006) y validada por Montoya (2014).

Como en ambas encuestas se evaluaron la validez de criterio y constructo por los propios autores, se realizó la validez de contenido por parte de los expertos con respecto a la pertinencia: Posición del experto en cuanto a la pertinencia del ítem dentro de la dimensión teórica donde fue colocado y en cuanto a la concordancia: Posición del experto con respecto a la redacción y nivel de comprensión de cada ítem.

### **3.3.5 Confiabilidad de los Instrumentos**

En lo que se refiere a instrumentos o escalas, la confiabilidad alude a la estabilidad de su medición, es decir, si con el test se obtienen resultados similares en condiciones diferentes, que dependen entre otras variables, del instrumento en si, de los individuos a encuestar y de la duración de la aplicación (Sánchez & Echeverry, 2004). El alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) es el test más utilizado para estimar la fiabilidad (o confiabilidad) de las escalas.

George & Mallery (2003) recomiendan los niveles siguientes para valorar los coeficientes  $\alpha$ :

- $\alpha > 0.9$  (excelente)
- $\alpha > 0.8$  (bueno)
- $\alpha > 0.7$  (aceptable)
- $\alpha > 0.6$  (cuestionable)
- $\alpha > 0.5$  (pobre)
- $\alpha < 0.5$  (inaceptable)

Para medir la variable satisfacción laboral se utilizó la encuesta de Spector, adaptada por Peña, Olloqui & Fraire (2013), quienes emplearon el

instrumento en el personal de una organización de textil mecánica ubicada México, consiguiendo un instrumento confiable, ya que, obtuvieron un coeficiente  $\alpha$  de 0.89.

Igualmente, para medir la variable compromiso organizacional se usó la encuesta de Meyer & Allen (1997), adaptada por Arciniega & Gonzáles (2006) y aplicada por Montoya (2014) en empleados de un Contact Center de Lima, dando como resultado un instrumento altamente fiable, ya que presentó un coeficiente  $\alpha$  de 0.916.

### **3.4 Aspectos Eticos**

Para llevar a cabo la presente tesis se estudió a la empresa y a sus trabajadores considerando el consentimiento tanto de la organización como de los individuos involucrados.

También se respetó los principios éticos y se consideró las políticas y normas estatuidas por la organización. Se guardó la reserva y confidencialidad, con conocimiento informado y consentimiento de las unidades muestrales.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Análisis de Fiabilidad para el Instrumento de Satisfacción Laboral

En la Tabla 2 se observa que el alfa de Cronbach es mayor a 0.9, lo cual indica que es un instrumento con un excelente grado de confiabilidad según George y Mallery (2003).

**Tabla 2. Alfa de Cronbach del instrumento de satisfacción laboral**

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.901	0.909	40

*Fuente.* Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a 50 operarios del área de costura de una empresa textil de confecciones ubicada en Lima, Perú.

En la Tabla 3 se presenta el alfa de Cronbach por cada subfactor perteneciente a los factores motivacionales e higiénicos de la Satisfacción Laboral. El análisis de fiabilidad por cada subfactor de la satisfacción laboral, se halló coeficientes superiores al 0.8, esto podría indicar que todos los subfactores pertenecientes a los factores motivacionales e higiénicos muestran un buen grado de confiabilidad según George y Mallery (2003).

**Tabla 3. Evaluación del alfa de Cronbach por subfactor**

Factores motivacionales	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Promoción	0.878	4
Recompensas Contingentes	0.898	4
El trabajo en si	0.877	4
Factores higiénicos		
Sueldos	0.879	4
Supervisión	0.875	4
Beneficios	0.882	4
Políticas y procedimientos operativos	0.890	4
Compañeros de trabajo	0.875	4
Comunicación	0.890	4
Condiciones en el área del trabajo	0.883	4

*Fuente.* Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a 50 operarios del área de costura de una empresa textil de confecciones situada en Lima, Perú.

Nota: El análisis de alfa de Cronbach por cada ítem se presenta en el Anexo 4.

## **4.2. Análisis de Fiabilidad para el Instrumento de Compromiso Organizacional**

De acuerdo al criterio de George y Mallery (2003), en la Tabla 4 se observa un alfa de Cronbach de 0.898, el cual resulta bueno, considerando que está muy cerca al coeficiente alfa de 0.9.

**Tabla 4. Alfa de Cronbach del instrumento compromiso organizacional**

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.898	0.905	18

*Fuente.* Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a 50 operarios del área de costura de una empresa textil de confecciones situada en Lima, Perú.

Continuando con el análisis se prosiguió a evaluar el alfa de Cronbach por cada componente del Compromiso Organizacional. En la Tabla 5 se visualiza que el alfa de Cronbach para el componente afectivo del Compromiso Organizacional es aceptable (0.752), el alfa de Cronbach para el componente normativo es cuestionable (0.615) y el alfa de Cronbach para el componente instrumental es bueno (0.817).

**Tabla 5. Alfa de Cronbach por componente del Compromiso Organizacional.**

	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Componente afectivo	0.752	7
Componente normativo	0.615	8
Componente instrumental	0.817	3

*Fuente.* Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a 50 operarios del área de costura de una empresa textil de confecciones situada en Lima, Perú.

Finalmente se procede a evaluar el alfa de Cronbach por cada ítem del instrumento de Compromiso Organizacional. Con el fin de evaluar el aporte de cada ítem a la consistencia del instrumento (ver anexo 5).

### **4.3. Resultados Descriptivos Demográficos**

Los cuestionarios relativos a la Satisfacción Laboral y al Compromiso Organizacional fueron aplicados a la muestra de 50 operarios del área de costura. Para lo cual, se encontró como resultado los siguientes datos demográficos. En la

Figura 2 se visualiza que un 58% de los participantes son del sexo masculino, mientras que un 42% de los participantes son del sexo femenino.

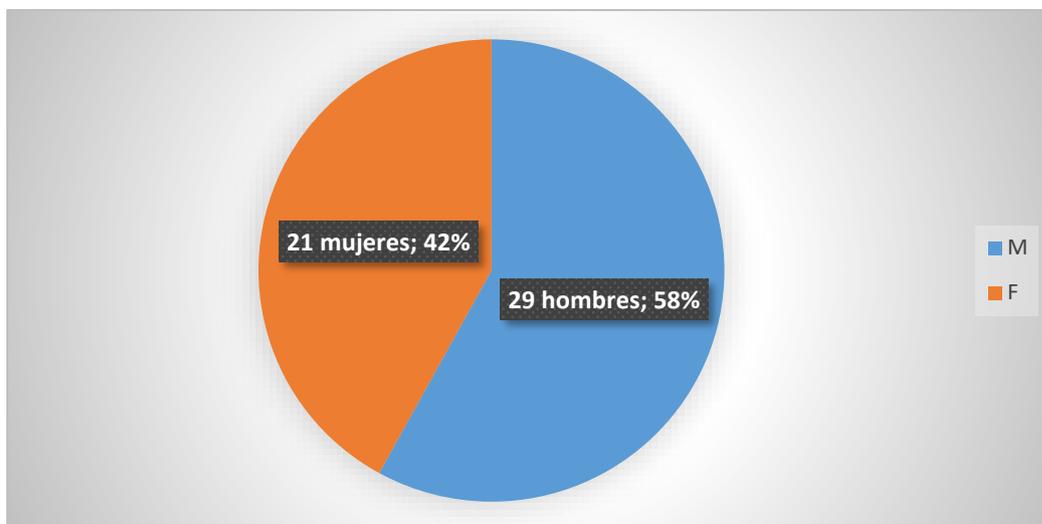


Figura2 Sexo de los participantes

Fuente. Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a 50 operarios del área de costura de una empresa textil de confecciones situada en Lima, Perú.

En la Figura 3 se visualiza que el 24% de los participantes tiene entre 25 a 30 años de edad, el 14% tiene entre 31 a 36 años, el 24% tiene entre 37 a 42 años y el 38% tiene entre 43 a 50 años.

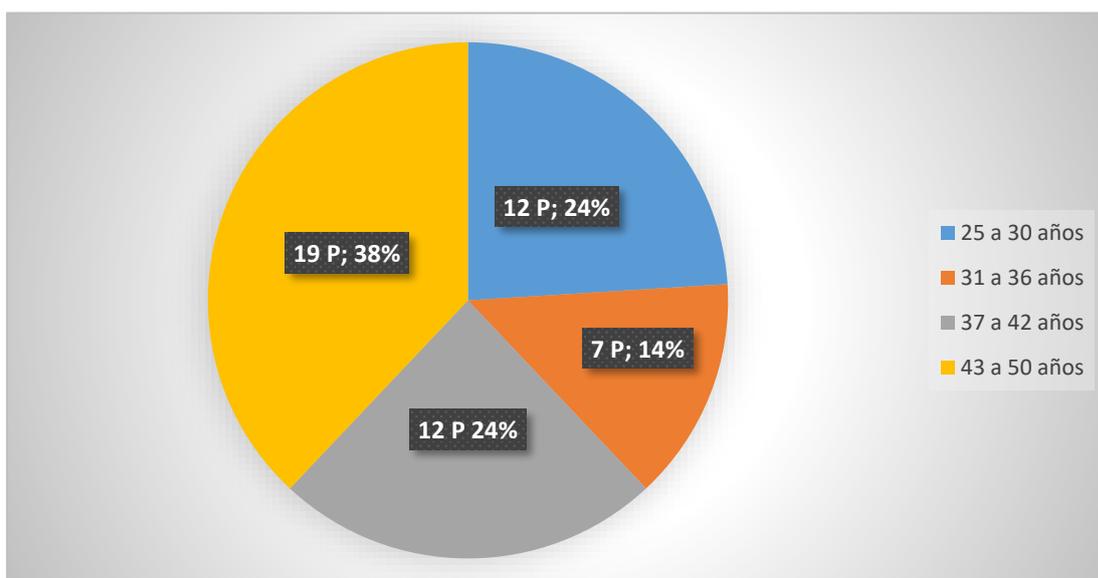


Figura 3 Edad de los participantes

Fuente. Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a 50 operarios del área de costura de una empresa textil de confecciones situada en Lima, Perú

Con respecto a la antigüedad en la empresa, en la Figura 4 se puede visualizar que el 22% de los participantes tienen un año de antigüedad en la empresa, el 20% tiene dos años, el 34% tiene tres años, el 4% tiene cuatro años de antigüedad en la empresa, otro 4% tiene cinco años de antigüedad en la organización y finalmente el 16% de los participantes tiene seis años de antigüedad en la empresa.

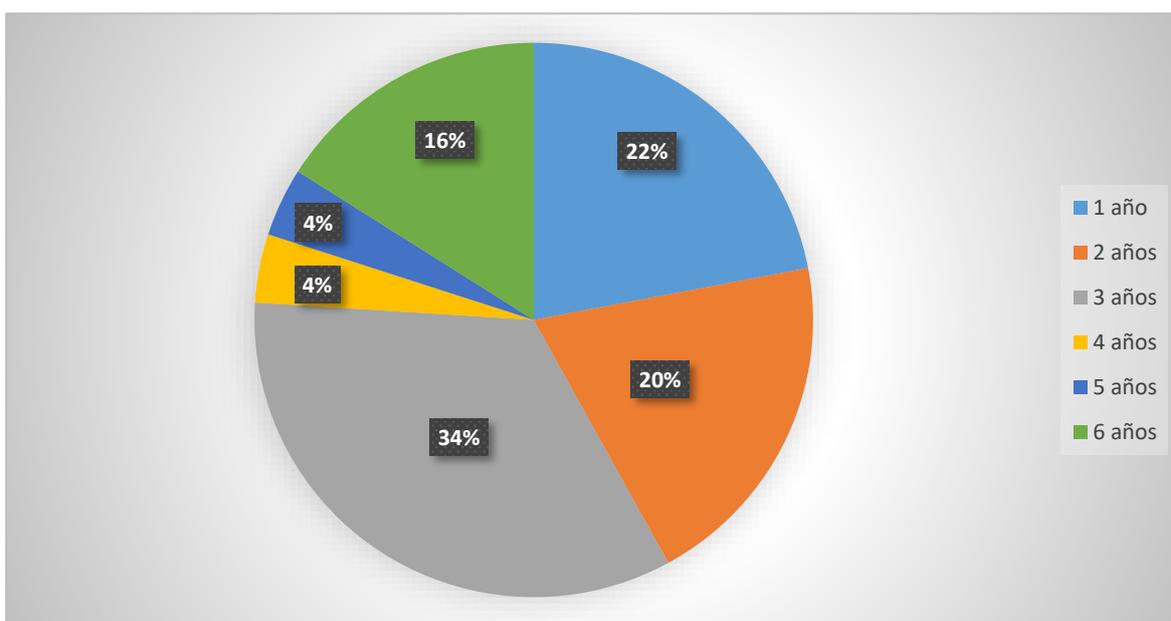


Figura 4 Antigüedad de los participantes en la empresa

*Fuente.* Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a 50 operarios del área de costura de una empresa textil de confecciones situada en Lima, Perú.

#### 4.4. Comprobación de Hipótesis y Objetivos

Objetivo general: Determinar la relación existente entre la SL y el CO en el personal operario del departamento de costura de una empresa textil de confecciones situada en el departamento de Lima Metropolitana, Perú. Para este objetivo se plantearon las siguientes hipótesis:

H<sub>1</sub>: La SL se relaciona positiva y significativamente con el CO en operarios del departamento de costura de textilera de confecciones de Lima, Perú.

$H_0$ : No existe una relación positiva y significativa entre la SL y el CO en operarios del departamento de costura de textilera de confecciones de Lima, Perú.

En la Tabla 6 se observa que hay una correlación positiva media entre la SL y CO, porque el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.709; según la interpretación de Hernández et al. (2014), con respecto a la valoración del coeficiente de correlación de Spearman.

Además, la significación (Sig.) arrojó un valor de 0.000, que por ser menor de  $< 0.01$  indica que el coeficiente es altamente significativo al nivel de  $\alpha$  0.01. lo que refleja que la prueba tiene una significación alta; lo cual quiere decir que el resultado de la prueba es válido y confiable.

**Tabla 6. Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre variables SL y CO**

		Satisfacción Laboral	Compromiso Organizacional
Satisfacción Laboral	Coeficiente de Correlación	1.000	.709**
	Sig.(bilateral)		.000
Compromiso Organizacional	Coeficiente de Correlación	.709**	
	Sig.(bilateral)		.000

*Fuente.* Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a 50 operarios del departamento de costura de una empresa textil de confecciones situada en Lima, Perú.

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0.01(2 colas).

Por lo tanto, se confirma la hipótesis alternativa planteada: Existe una relación positiva y significativa entre la SL y el CO en los operarios del departamento

de costura de una empresa textil de confecciones situada en el departamento de Lima, Perú. A su vez, se rechaza la hipótesis  $H_0$ .

Objetivo específico: Determinar la relación entre los factores motivacionales e higiénicos de la SL con el componente afectivo del CO en los operarios del departamento de costura de una textilera de confecciones de Lima, Perú.

Para este objetivo se planteó las siguientes hipótesis:

$H_2$ : Los factores motivacionales e higiénicos de la SL se relaciona positiva y significativamente con el componente afectivo del CO en operarios del departamento de costura de una textilera de confecciones de Lima, Perú.

$H_0$ : No existe una relación positiva y significativa entre los factores motivacionales e higiénicos de la SL con el componente afectivo del CO en operarios del departamento de costura de una textilera de confecciones de Lima, Perú.

Con respecto a la comprobación de esta hipótesis, en la Tabla 7 se nota que hay una correlación positiva media entre el factor Promoción y el componente afectivo del compromiso organizacional, debido a que este factor posee un coeficiente de correlación Rho de Spearman de  $0.637 > 0.5$ . Asimismo, el coeficiente es significativo debido a que es menor de 0.01 ( $p = 0.00$ ).

Con respecto al factor Recompensas contingentes no posee correlación alguna con el componente afectivo, debido a que este factor posee un coeficiente de correlación negativa Rho de Spearman de  $-0.258 < 0$  y además el

coeficiente no es significativo debido a que es  $> 0.05$  que es el valor máximo que se requiere para que la prueba sea significativa.

Con respecto al factor trabajo en sí, posee un nivel de correlación positiva media con el componente afectivo, en donde se observa un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.599 y además el coeficiente es significativo debido a que es menor de 0.01 ( $\text{sig}=0.00$ ). Lo que indica que la prueba tiene una significación alta. Esto quiere decir que la prueba es válida y confiable.

**Tabla 7. Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre los factores motivacionales de la SL y el componente normativo del CO**

Factores Motivacionales		Componente afectivo
Promoción	Coeficiente de correlación	.637**
	Sig. (bilateral)	.000
Recompensas Contingentes	Coeficiente de correlación	-.258
	Sig. (bilateral)	.070
El trabajo en si	Coeficiente de correlación	.599**
	Sig. (bilateral)	.000

*Fuente.* Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a 50 operarios del departamento de costura de una empresa textil de confecciones situada en Lima, Perú.

Con respecto a la relación entre los factores higiénicos de la SL y el componente afectivo se observa en la Tabla 8 que la relación entre el factor higiénico Sueldo y el componente afectivo se considera como positiva muy fuerte

ya que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.877 y se acerca al coeficiente de correlación de 0.9 además posee un nivel de significación de 0.01 ( $s = 0.00$ ).

Con respecto al factor Supervisión, este tiene una relación positiva considerable con el componente afectivo, ya que su coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.719 acercándose al coeficiente de correlación de 0.75 Asimismo, posee un nivel de significación de 0.001 ( $s=0.00$ ).

En cuanto al factor Beneficios este también se correlaciona con el componente afectivo presentando un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.466 acercándose al coeficiente de correlación de 0.5, es decir una correlación positiva media con este tipo de compromiso. Asimismo, posee una significación al nivel de 0.01 porque  $s= 0.01$ .

Con respecto a la relación entre el factor Políticas y procedimientos, se presenta una correlación positiva débil entre este factor y el componente afectivo, siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.266 Asimismo, existe un coeficiente significativo al nivel de 0.05 ( $s = 0.114 < 0.05$ ). De acuerdo a Hernández (2014) hay un 95% de confianza en el hecho de que la correlación sea verdadera y un 5% de probabilidad de error.

En cuanto al factor Compañeros de trabajo, este presenta una correlación positiva media con el componente afectivo, en este caso el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.7 además, el coeficiente resulta ser significativo debido a que es menor a 0.01 ( $s= 0.01$ ).

Por otro lado, el factor Comunicación también presentó una correlación positiva media en su relación con el componente afectivo siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0.548 y significativa ( $s= 0.00 < 0.01$ ).

Finalmente, el factor Condiciones en el área de trabajo presentó una correlación positiva considerable en relación al componente afectivo ya que es de 0.804, además esta relación fue significativa ( $s=0.00 < 0.01$ ). En la Tabla 11 se visualizan estos hallazgos.

**Tabla 8. Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre los factores higiénicos de la SL y el componente afectivo del CO**

Factores higiénicos		Componente afectivo
Sueldo	Coeficiente de correlación	.877**
	Sig. (bilateral)	.000
Supervisión	Coeficiente de correlación	.719**
	Sig. (bilateral)	.000
Beneficios	Coeficiente de correlación	.466**
	Sig. (bilateral)	.001
Políticas y procedimientos Operativos	Coeficiente de correlación	.226
	Sig. (bilateral)	.114
Compañeros de trabajo	Coeficiente de correlación	.700**
	Sig. (bilateral)	.000
Comunicación	Coeficiente de correlación	.548**
	Sig. (bilateral)	.000
Condiciones en el área de Trabajo	Coeficiente de correlación	.804**
	Sig. (bilateral)	.000

*Fuente.* Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a 50 operarios del departamento de costura de una empresa textil de confecciones situada en Lima, Perú.

Por lo tanto, se acepta la H<sub>2</sub>: Los factores motivacionales e higiénicos de la SL se relaciona positiva y significativamente con el componente afectivo del CO en operarios del departamento de costura de una textilera de confecciones de Lima Perú; porque hay una correlación positiva media entre la mayoría de los factores motivacionales e higiénicos de la SL y el CO, e incluso hay algunos factores higiénicos que en su relación con el componente afectivo presentan una relación positiva considerable y muy fuerte. Esto conlleva a rechazar la hipótesis nula: No existe una relación positiva y significativa entre los factores motivacionales e higiénicos de la SL con el componente afectivo del CO en operarios del departamento de costura de una textilera de confecciones de Lima, Perú.

Objetivo específico: Determinar cómo se relacionan los factores motivacionales e higiénicos de la SL con el componente normativo del CO en operarios del departamento de costura de una textilera de confecciones de Lima Perú.

Para este objetivo se planteó las siguientes hipótesis:

H<sub>3</sub>: Los factores motivacionales e higiénicos de la SL se relacionan positiva y significativamente con el componente normativo del CO en operarios del departamento de costura de una textilera de confecciones de Lima Perú.

H<sub>0</sub>: No existe una relación positiva y significativa entre los factores motivacionales y factores higiénicos de la SL con el componente normativo del CO en operarios del departamento de costura de una textilera de confecciones de Lima Perú.

A continuación, se explican los hallazgos que se visualizan en la Tabla 9. Así, con respecto a la relación entre el factor motivacional promoción y el componente normativo presenta un coeficiente de correlación positiva considerable siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.793 y significativa ( $s=0.000$ ,  $< 0.01$ ).

Por otro lado, el factor recompensas contingentes presenta una relación negativa débil con el componente normativo siendo el coeficiente Rho de Spearman de -0.279, pero esta relación si sería significativa puesto que ( $s=0.050$ ).

Por último, se podría mencionar que el factor el trabajo en sí presenta un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.710 con el componente normativo, siendo un coeficiente de correlación positiva considerable puesto a que el valor se acerca a 0.75; además, presenta un nivel significativo ( $s=0.000$ ,  $< 0.01$ ).

**Tabla 9. Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre los factores motivacionales de la SL y el componente normativo del CO**

Factores motivacionales		Componente normativo
Promoción	Coeficiente de correlación	.793**
	Sig. (bilateral)	.000
Recompensas Contingentes	Coeficiente de correlación	-.279*
	Sig. (bilateral)	.050
El trabajo en sí	Coeficiente de correlación	.710**
	Sig. (bilateral)	.000

*Fuente.* Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a 50 operarios del área de costura de una empresa textil de confecciones localizada en Lima, Perú.

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas).

En lo que respecta a la relación entre los factores higiénicos y su relación con el componente normativo del compromiso organizacional, se puede notar en la Tabla 10 que los factores higiénicos (Sueldo y Beneficios) y el componente normativo presentan una relación positiva media entre los mismos, puesto que esos factores son  $>0.6$  pero menores a 0.75. Además, ambos poseen un nivel de significación de  $p < 0.01$ .

En cuanto a los factores higiénicos (Supervisión, Comunicación y Condiciones en el área de trabajo) y el componente normativo, se podría mencionar que existen relaciones positivas considerables entre los mismos, puesto que los coeficientes de correlación Rho de Spearman se acercan al valor de 0.75. Además todos poseen un nivel de significación de  $0.00 < 0.001$ .

**Tabla 10. Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre los factores higiénicos de la SL y el componente normativo del CO**

Factores Higiénicos		Componente_normativo
Sueldo	Coeficiente de correlación	.674**
	Sig. (bilateral)	.000
Supervisión	Coeficiente de correlación	.718**
	Sig. (bilateral)	.000
Beneficios	Coeficiente de correlación	.679**
	Sig. (bilateral)	.000
Políticas y procedimientos Operativos	Coeficiente de correlación	.231
	Sig. (bilateral)	.107
Compañeros de trabajo	Coeficiente de correlación	.639**
	Sig. (bilateral)	.000
Comunicación	Coeficiente de correlación	.707**
	Sig. (bilateral)	.000
Condiciones en el área de Trabajo	Coeficiente de correlación	.707**
	Sig. (bilateral)	.000

*Fuente.* Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a 50 operarios del departamento de costura de una empresa textil de confecciones localizada en Lima, Perú.

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas).

El resultado expuesto permite aceptar parcialmente la H<sub>3</sub>: Los factores motivacionales e higiénicos de la SL se relacionan positiva y significativamente con el componente normativo del CO en operarios del departamento de costura de una textilera de confecciones de Lima Perú; pues se observa que la mayoría de los

factores motivacionales e higiénicos poseen un grado de relación positivo considerable con el componente normativo a excepción de los factores higiénicos Sueldo y Beneficios que presentan un grado de relación positivo medio y el factor motivacional Recompensas Contingente que presenta una correlación negativa débil pero significativa con el componente normativo. Es decir que existe una tendencia a relaciones más positivas considerables entre los factores higiénicos y el componente normativo. Por otro lado, existe un nivel adecuado de significación aceptable en todos los casos puesto que  $s < 0.01$ . Asimismo, se rechaza el  $H_0$ : No existe una relación positiva y significativa entre los factores motivacionales y factores higiénicos de la SL con el componente normativo del CO en operarios del departamento de costura de una textilera de confecciones de Lima Perú.

Objetivo específico: Determinar cómo se relacionan los factores motivacionales e higiénicos de la SL con el componente instrumental del CO en operarios del departamento de costura de una textilera de confecciones de Lima Perú.

Para este objetivo se plantearon las siguientes hipótesis:

$H_4$ : Los factores motivacionales e higiénicos de la SL se relacionan positiva y significativamente con el componente instrumental del CO en operarios del departamento de costura de una textilera de confecciones de Lima Perú.

$H_0$ : No existe una relación positiva y significativa entre los factores motivacionales e higiénicos de la SL y el componente instrumental del CO en operarios del departamento de costura de una textilera de confecciones de Lima Perú.

Con respecto a los hallazgos encontrados en cuanto la comprobación de esta hipótesis, en la Tabla 11, se puede visualizar que hay una correlación positiva media entre el factor motivacional promoción y el componente instrumental del CO siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.684, la significación es la apropiada ya que es  $<0.01$   $s=0.001$ .

Asimismo, la correlación entre el factor recompensas contingentes y el componente instrumental del CO es negativa débil debido a que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es -0.401. Asimismo, posee un nivel de significación apropiado ya que es  $<0.01$ ; siendo  $s=0.004$ ., según Hernández et al. (2014.)

Cabe mencionar que, el factor el trabajo presenta una correlación positiva media con el compromiso instrumental siendo el coeficiente de correlación de 0.696 y su nivel de significación apropiado  $s=0.000$ ,  $<0.01$ .

**Tabla 11. Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre los factores motivacionales de la SL y el componente instrumental del CO**

Factores motivacionales		Componente instrumental
Promoción	Coeficiente de correlación	.684**
	Sig. (bilateral)	.000
Recompensas Contingentes	Coeficiente de correlación	-0.401**
	Sig. (bilateral)	.004
El trabajo en si	Coeficiente de correlación	.696**
	Sig. (bilateral)	.000

Fuente. Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a 50 operarios del departamento de costura de una empresa textil de confecciones localizada en Lima, Perú.

Con respecto a las relaciones entre los factores higiénicos (Sueldo, Beneficios, Compañeros de trabajo, Comunicación y Condiciones en el área de Trabajo) con el componente instrumental se observa una relación positiva media entre los mismos, debido a que estos factores higiénicos presentan un coeficiente de correlación Rho de Spearman mayor a 0,6. Asimismo, posee un buen nivel de significación porque  $s=0.00$  y menor a  $< 0.01$  (ver Tabla 12).

**Tabla 12. Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre los factores higiénicos de la SL y el componente instrumental del CO**

Factores higiénicos		Componente instrumental
Sueldo	Coeficiente de correlación	.636**
	Sig. (bilateral)	.000
Supervisión	Coeficiente de correlación	.754**
	Sig. (bilateral)	.000
Beneficios	Coeficiente de correlación	.651**
	Sig. (bilateral)	.000
Políticas y procedimientos operativos	Coeficiente de correlación	.169
	Sig. (bilateral)	.240
Compañeros de trabajo	Coeficiente de correlación	.666**
	Sig. (bilateral)	.000
Comunicación	Coeficiente de correlación	.601**
	Sig. (bilateral)	.000
Condiciones en el área de trabajo	Coeficiente de correlación	.634**
	Sig. (bilateral)	.000

Fuente. Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a 50 operarios del departamento de costura de una empresa textil de confecciones localizada en Lima, Perú.

Por otro lado, la relación entre el factor supervisión y el compromiso instrumental es positiva considerable, cuyo coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.754, y además posee un nivel de significación apropiado porque  $s=0.00$ .

Cabe resaltar que hay una relación positiva muy débil y no significativa entre el factor Políticas y Procedimientos Operativos y el componente instrumental, debido a que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.169 y el nivel de significación es mayor que 0.05 porque es 0.240 (Hernández et al., 2014).

El resultado expuesto permite aceptar parcialmente la  $H_4$ : Los factores motivacionales e higiénicos de la SL se relacionan positiva y significativamente con el componente instrumental del CO en operarios del departamento de costura de una textilera de confecciones de Lima Perú. En donde se observa que hay una relación estadísticamente significativa entre la mayoría de los factores motivacionales e higiénicos de la SL ( $s < 0.01$ ). Por otro lado, existen coeficientes de correlación Rho de Spearman tanto en el caso de los factores motivacionales e higiénicos con el compromiso instrumental que oscilan entre 0.6 y 0.75, lo que indicaría una correlación positiva media en muchos casos y una positiva considerable para el caso del factor higiénico Supervisión. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis  $H_0$ : No existe una relación positiva y significativa entre los factores motivacionales e higiénicos de la SL y el componente instrumental del CO en operarios del departamento de costura de una textilera de confecciones de Lima Perú.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El Alfa de Cronbach del instrumento de satisfacción laboral de Spector (2002), arrojó un valor de 0.901, el cual se considera muy apropiado. En estudios previos aplicados a esta escala se ha demostrado una fiabilidad adecuada de alrededor de 0,91 (por ejemplo, Spector, 1985; Getahun, Tefera & Burichew, 2016).

Alfa de Cronbach del instrumento compromiso organizacional de Meyer & Allen (1997) aplicado en este estudio fue 0.898, que se considera un valor de fiabilidad apropiado. En trabajos previos se reportan valores de Alfa de Cronbach mayores de 0.78 para sus componentes o en forma global (Clugston, 2000; Adhana, 2017).

En cuanto a la hipótesis H<sub>1</sub>, en la cual se demostró que hay una relación positiva y significativa entre la SL y el CO en los operarios del departamento de costura de una empresa textil de confecciones situada en el departamento de Lima, Perú, se tiene que este resultado coincide con reportes previos de varios autores. Así, Salazar (2018) en una investigación realizada en una entidad pública ecuatoriana constató una relación positiva y significativa entre la SL y el CO. Asimismo, Barahona (2015) en un estudio realizado en una institución educativa ubicada en Quito, Ecuador, concluyó que la SL se correlaciona positivamente con el CO. De igual manera Nieto (2017) reportó que existe una relación moderada entre estas variables en los colaboradores de un Instituto Tecnológico Superior. En la misma línea, Abebe y Markos (2016) demostraron una relación significativa entre SL y CO en un instituto de educación superior de Etiopía. También Mohamed, Kader & Anisa (2012) encontraron una relación positiva y significativa entre SL y CO en bancos del distrito de Tiruchirappalli en la India. En este mismo sentido,

Mejía (2017) reportó una correlación significativa y positiva entre estas variables en docentes de Lima, al igual que Quispe (2018) en un estudio con docentes de una Universidad Nacional de Lima. Por su parte, Guarniz & Farroñay (2019) verificaron una correlación positiva entre SL y CO en una tienda minorista en Chiclayo, Perú. De igual manera, Krishnabudi, Utami & Sudarsih (2020) reportaron una correlación positiva y significativa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en un banco de Indonesia, que también coincide con los resultados de Adhana (2017), quien encontró relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el compromiso organizacional en un instituto de gerencia de Etiopía. Por el contrario, Bazurto (2016), no encontró relación significativa entre la SL y el CO en el estudio realizado en una institución pública de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, achacada a las propias circunstancias de la entidad o por la localización de las instalaciones.

Asimismo, se aceptó la hipótesis H<sub>2</sub>, según la cual los factores motivacionales e higiénicos de la SL se relacionan positiva y significativamente con el componente afectivo del CO en operarios del departamento de costura de una textilera de confecciones de Lima Perú, porque hay una correlación positiva media entre la mayoría de los factores motivacionales e higiénicos de la SL y el CO, e incluso hay algunos factores higiénicos que en su relación con el componente afectivo presentan una relación positiva considerable y muy fuerte. Este resultado corrobora los hallazgos previos, así por ejemplo, Abebe & Markos (2016) demostraron una relación significativa entre los factores motivacionales e higiénicos de la SL y el componente afectivo del CO en un instituto de educación superior de Etiopía. Igualmente, Mohamed et al. (2012) encontraron una relación positiva y significativa entre los factores motivacionales e higiénicos de la SL y el componente

afectivo del CO en bancos del distrito de Tiruchirappalli en la India. Por su parte, Guarniz & Farroñay (2019) verificaron una correlación positiva entre los factores motivacionales e higiénicos de la SL y el componente afectivo del CO en una tienda minorista en Chiclayo, concidiendo también con Adhana (2017), quien encontró relación significativa entre los factores motivacionales e higiénicos de la SL y el componente afectivo del CO en un instituto de gerencia de Etiopia.

En cuanto a la valoración de la hipótesis (H<sub>3</sub>) de relación entre los factores motivacionales e higiénicos de la SL con el componente normativo del CO en operarios del departamento de costura de una textilera de confecciones de Lima Perú, en la presente investigación solo se encontró apoyo parcial, ya que las dimensiones Promoción y el trabajo en sí, lograron correlacionar positivamente con el componente normativo, pero Recompensas Contingentes arrojó un coeficiente Rho negativo, con  $p=0.05$ , por lo cual se puede descartar esta última relación. Este resultado corrobora en parte los hallazgos previos, donde si demostró plenamente esta relación. Así por ejemplo, Abebe & Markos (2016) demostraron una relación significativa entre los factores motivacionales e higiénicos de la SL y el componente normativo del CO en un instituto de educación superior de Etiopía. También, Mohamed et al. (2012) encontraron una relación positiva y significativa entre los factores los factores motivacionales e higiénicos de la SL y el componente normativo del CO en bancos del distrito de Tiruchirappalli en la India. Asimismo, Guarniz & Farroñay (2019) encontraron una correlación positiva entre los factores motivacionales e higiénicos de la SL y el componente normativo del CO en una tienda minorista en Chiclayo, Perú. En la misma línea, Adhana (2017) encontró relación significativa entre los factores motivacionales e higiénicos de la SL y el componente normativo del CO en un instituto de gerencia de Etiopia.

En lo que respecta la hipótesis (H<sub>4</sub>) que plantea que los factores motivacionales e higiénicos de la SL se relacionan positiva y significativamente con el componente instrumental del CO en operarios del departamento de costura de una textilera de confecciones de Lima Perú; los resultados logrados en la presente tesis permiten aceptar parcialmente esta hipótesis, ya que solo las dimensiones Promoción y el trabajo en sí, lograron correlacionar positivamente con el componente instrumental, pero Recompensas Contingentes arrojó un coeficiente Rho negativo significativo ( $p=0.04$ ), por lo cual esta última relación es contradictoria. En general, esta hipótesis está sujeta a controversia, ya que, por ejemplo, Mohamed et al. (2012) encontraron una relación positiva y significativa entre los factores motivacionales e higiénicos de la SL y el componente instrumental del CO en bancos del distrito de Tiruchirappalli en la India. Por el contrario, Abebe & Markos (2016) no encontraron relación significativa entre los factores motivacionales e higiénicos de la SL y el componente instrumental del CO en un instituto de educación superior de Etiopía. De la misma manera, Adhana (2017) no encontró relación significativa entre los factores motivacionales e higiénicos de la SL y el componente instrumental del CO en un instituto de gerencia de Etiopía.

## CONCLUSIONES

Este estudio fue realizado con la finalidad de determinar la correlación entre la SL y el CO en operarios del departamento de costura de una empresa peruana textil localizada en Lima, Perú.

Para conocer esta relación, se aplicaron dos instrumentos a una muestra piloto, la encuesta de Satisfacción Laboral de Spector (2002) fundamentada en el modelo bifactorial de Herzberg y el cuestionario de Meyer y Allen (1997), basado en su modelo tridimensional del Compromiso Organizacional, ambos fueron tomados en versiones adaptadas. Las conclusiones son:

1. Con base en la hipótesis general se tiene que los resultados logrados demostraron que hay una relación positiva media entre la SL y el CO en los operarios del departamento de costura de la empresa objeto de estudio, que está situada en el departamento de Lima, Perú.
2. Se demostró que hay una relación positiva y significativa entre los factores motivacionales e higiénicos de la SL con el componente afectivo del CO en los operarios del departamento de costura de la empresa objeto de estudio, que está situada en el departamento de Lima, Perú.
3. En cuanto a la valoración de la hipótesis que establece la relación entre los factores motivacionales y factores higiénicos de la SL con el componente normativo del CO en los operarios del departamento de costura de una empresa peruana textil de confecciones situada en el departamento de Lima Perú, en la presente investigación solo se encontró apoyo parcial, ya que las dimensiones Promoción y el trabajo en sí, lograron correlacionar positivamente con el

componente normativo, pero Recompensas Contingentes arrojó un coeficiente Rho negativo, con  $p=0.05$ .

4. En lo que respecta la hipótesis que plantea que hay una relación positiva y significativa entre los factores motivacionales e higiénicos de la SL y el componente instrumental del CO en los operarios del departamento de costura de una empresa peruana textil de confecciones localizada en el departamento de Lima Perú, los resultados logrados en ésta tesis permitieron aceptar parcialmente dicha hipótesis, ya que solo las dimensiones Promoción y el trabajo en sí, lograron correlacionar positivamente con el componente instrumental, pero Recompensas Contingentes arrojó un coeficiente Rho negativo significativo ( $p=0.04$ ), por lo cual esta última relación es contradictoria.

## RECOMENDACIONES

1. Incorporar la satisfacción desde la cultura organizacional con el compromiso de la alta dirección orientados además a la rentabilidad mediante normas, políticas y estrategias de la organiza
2. Considerar el desarrollo de la SL dentro del plan organizacional mediante actividades, técnicas y estrategias por lo cual se logran colaboradores que fomentan la creatividad, la innovación, la productividad y principalmente el compromiso con la organización.
3. Si tenemos colaboradores insatisfechos no se sienten comprometidos con la organización, involuntariamente afectaría la imagen, la calidad, servicio, cultura y clima laboral. Por eso es importante realizar políticas dirigidas a conciliar vida familiar y laboral.
4. Es importante que el área de recursos humanos desarrolle el bienestar laboral a fin de lograr el objetivo de obtener rentabilidad en la organización, por eso es importante contar con personas experimentadas que guíen y unan el equipo de trabajo.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Abebe, T., y Markos, S. (2016). The relationship between job satisfaction and organizational commitment in public higher education institute the case of Arba Minch University, Ethiopia. *International Journal of Research in Business Management*, 4(8), 17-36
- Abu, R, Al- Rabayach, W. y Khasawneh, R. (2015). The effect of job satisfaction and work engagement on organizational commitment. *The IUP Journal of Organizational Behavior*, 4(14), 7-27. Recuperado de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2711069](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2711069)
- Adhana, H. (2017). Influence of job satisfaction on organizational commitment of employees at Ethiopian management institute (Tesis de maestría). Addis Ababa University, Etiopia.
- Allen, N. y Meyer, J. (1996). Affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Vocational Behavior*, 49, 252-276.
- Allport, G. (1943). *La naturaleza del prejuicio*. Editorial: Universitaria. Santiago de Chile.
- Alves, H., Do Paco, A y Roberto, C. (2015). Influence of internal marketing on organizational commitment- evidence from care institutions for the elderly. *Trziste/ Market*, 27 (2), 237-250. Recuperado de <http://hrcak.srce.hr/file/222600>
- Arciniega, L. y Gonzales, L. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment?. *Revista de Psicología Social*, 21 (1), 35-50.
- Arnold, J., Robertson, I y Cooper, C. (1991). *Work psychology understanding human behavior in the work place*. London: Pitman Publishing.
- Awang, Z., Ahmad, J. y Zin, N. (2010, junio). *Modelling Job Satisfaction and Work Commitment Among Lecturers: A Case of UiTM Kelantan*. Artículo presentado en The Regional Conference on Statistical Sciences, Malasia. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/266294260\\_Modelling\\_Job\\_Satisfaction\\_And\\_Work\\_Commitment\\_Among\\_Lecturers\\_A\\_Case\\_Of\\_UiTM\\_Kelantan](https://www.researchgate.net/publication/266294260_Modelling_Job_Satisfaction_And_Work_Commitment_Among_Lecturers_A_Case_Of_UiTM_Kelantan)

- Barahona, P. (2015). Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en la Unidad Educativa Jaques Dalcroze, 45. Quito: Universidad Internacional SEK.
- Bazurto, R, y Yanina Patricia. 2016. Incidencia de la Satisfacción Laboral en el Compromiso Organizacional en una Entidad Pública Ecuatoriana, 61. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Beer, M. (1964). Organizational size and job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 7, 34-44.
- Bohnenberger, M. (2005). Marketing Interno: La actuación conjunta entre recursos humanos y marketing en busca del compromiso organizacional. (Tesis doctoral). Universidad de las Islas Baleares, Brasil. Recuperado de [http://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/2699/Bohnenberger\\_Maria\\_Cristina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/2699/Bohnenberger_Maria_Cristina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bonillo, D. y Nieto, F. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Revista Andaluza de Relaciones Laborales*, 11(2002), 189-200. Recuperado de <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2421/b13772089.pdf?sequence=1>
- Bracho, S. (1998). *Satisfacción Laboral*. Colombia. Editorial LEMUS.
- Bravo, M. (1992). La satisfacción laboral en los profesionales sanitarios. Elaboración de un instrumento de evolución (Tesis de Licenciatura). Valencia.
- Calderón, J. y Mousalli, G. (2012). Capital humano: Elemento de diferenciación entre las organizaciones. *Actualidad Contable Faces*, 15(24), 5-7. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/257/25722697002/>
- Canul, M , Fenández, B y González , M ( 2016). Factores motivacionales e higiénicos de Herzberg en las empresas. Recuperado de: <http://www.ulasalle.edu.bo/es/images/ulasalle/postgrado/geastioncapitalhumano2016/modulo3/PAPER-HERZBERG.pdf>
- Chávez, A., Díaz, G., Peña., M. y Sánchez. (2016). El Compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional de Administración y Finanzas* 9 (5), 95-105. Recuperado

de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n5-2016/RIAF-V9N5-2016-7.pdf>

Clugston, M. (2000). The Mediating Effects of Multidimensional Commitment on Job Satisfaction and Intent to Leave. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 477-486.

Coetzee, M. Ferreira, N. Tladinyane, R., y Lumley, E. (2011). Exploring the job satisfaction and organizational commitment of employees in the information technology environment. *Southern African Business Review*, 15(1), 100-118. Recuperado de [http://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/12003/sabr\\_v15\\_n1\\_a5.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/12003/sabr_v15_n1_a5.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cohen, J. (1992). Quantitative methods in psychology: A power primer. *Psychological Bulletin*, 112 (1), 153-159.

Colmenares, N. (2006). Satisfacción laboral del personal directivo, docente, técnico, administrativo y obrero en el I.E.E. ZULIA (Tesis de maestría). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela. Recuperado de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9219-06-00287.pdf>

Davis, J.W. y Newstrom, J. W. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw-Hill.

Diario Gestión. (06/10/2018). Ocho claves para el repunte de la industria textil en el Perú. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/ocho-claves-repunte-industria-textil-peru-246352-noticia/>

Ferrero, J. (2011). Evaluación de la satisfacción laboral de los Yeseros. (Tesis de maestría). Universidad Politécnica de Valencia, España. Recuperada de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/12333/PFG%20Javier%20Ferrero%20Berlanga.pdf?sequence=1>

Frías, P. (2014). Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Recuperada de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1)

- Gallegos, C., Lara, P. y Medina, A. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de Administración Pública*, 42(6), 1213-1230. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n6/09.pdf>
- Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Revista Management*, 17(1), 563-575. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>
- George, D., y Mallery, P. (2003). *SPSS for window step by step: A simple guide and reference*. Boston: Allyn y Bacon.
- Getahun, T. Tefera, F. y Burichew, H. (2016). Teacher's Job Satisfaction and its Relationship with Organizational Commitment in Ethiopian Primary Schools: Focus on Primary Schools of Bonga Town. *European Scientific Journal*, 12 (13), 17-35.
- Gómez, D., Sánchez, Recio, R., Avalos, M. y González, J. (2013). Satisfacción Laboral y Compromiso en las Organizaciones de Río Verde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del comportamiento de la U.A.C.J.S.*, 4(1), 59-76. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5925158>
- Guarniz, M y Farroñay, P. (2019). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de la tienda – financiera Ripley de Chiclayo (Tesis de maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Perú.
- Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction. Theoretical perspectives and a longitudinal analysis*. Nueva York: Libra Publishers.
- Hellriegel, D., Slocum, J. y Woodman, R. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: International Thomson Editores.
- Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. Nueva York: John Wiley y Sons.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2003). *Metodología de la Investigación*. México : McGRAW-HILL.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M., (2014). *Metodología de la Investigación*. México : McGRAW-HILL.

- Herzberg, F. (1966). *Work and Nature of Man*. Cleveland: Word Pub.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Amo Press.
- Kinnear, T. y Taylor, J. (2008). *Investigación de Mercados*. México: Pearson.
- Krishnabudi, N., Utami, W., y Sudarsih, S. (2020). The Influence Of Emotional Dissonance, Emotional Intelligence And Organizational Commitment On Job Satisfaction Of Employees Of Bank BUMN In Indonesia. *Jurnal Istiqro*, [S.I.], 6(1), 1-10.
- Locke, E.A. (1976). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Loli, A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública. *Industrial Data*, 10(2), 30-37. Recuperado de [https://researchgate.net/publication/307180602\\_Compromiso\\_organizacional\\_de\\_los\\_trabajadores\\_de\\_una\\_Universidad\\_Publica](https://researchgate.net/publication/307180602_Compromiso_organizacional_de_los_trabajadores_de_una_Universidad_Publica).
- Mejia, V. (2017). Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Red 21 Ugel N° 02 Los Olivos, 2016 (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. y Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.
- Meyer, J., y Allen, N. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research and Application*. Boston: Sage Publication.
- Meyer, N., y Allen, N. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Humant Resource Management*, 9(1), 61-98.
- Meyer, J. y Allen. N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory research and application*. Newbury Park (CA): Sage.
- Mohamed, M., Kader, M., y Anisa, H. (2012). Relationship among Organizational Commitment, Trust and Job Satisfaction: An Empirical Study in Banking Industry. *Research Journal of Management Sciences*, 1(2), 1-7.

- Montoya, E. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center. *Repositorio Académico UPC*. Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS+FI;jsessionid=25EF8AE34C262BD90D84C808CA750FCE?sequence=1>
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Sizo Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, Venezuela. *Revista Universitaria de Investigación*, 7(1), 43-57. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41070104>
- Mowday (1979). The Measurement of Organizational Commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 14 (2), 224-247. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0001879179900721>
- Mumford, E. (1991). Job Satisfaction: A method of Analysis. *Personal Review*, 20 (3), 11-19.
- Nieto, H. (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, 58. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Ortiz, K. (2013). Satisfacción laboral y detección de los factores motivacionales en empleados en una organización de la sociedad civil. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3634/>
- O' Reilly, C., y Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effect of compliance, identification and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492 - 499.
- Peña, M., Olloqui, A., y Fraire, A. (2013). Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal-mecánica. *Revista Internacional de Administración y Finanzas* 6 (3), 115-128. Recuperado de: <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v6n3-2013/RIAF-V6N3-2013-9.pdf>

- Price, J. y Muller, C. (1986). *Absenteeism and turnover among Hospital Employees*. Greenwich: JAI Press.
- Quispe, R. (2018). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral docente en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018* (Tesis doctoral). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Robbins, S. P. (1998). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S.P. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13 ed.). México: Pearson educación.
- Salazar P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana* (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.
- Smith, P., Kendall, L. y Hullin, C. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Sánchez, R., y Echeverry, J. (2004). Validación de escalas de medición en salud. *Revista de Salud Pública*, 6 (3), 302-318.
- Spector, P. (1997). *Job Satisfaction: application, assessment, causes and consequences*. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Spector, P. (1985). Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development the Job Satisfaction Survey, *American Journal of Community Psychology*, 13(6).
- Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional*. México: Editorial Manual Moderno.
- Supera. (18 de agosto, 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/>

Tekile, A., y Solomon, M. (2016). The Relationship between Job Satisfaction and Organizational Commitment in Public Higher Education Institution: The Case of Arba Minch University, Etiopía. *Impact: International Journal of Reasearch in Business Management*, 4(8), 17-36. Recuperado de: <http://oaji.net/articles/2016/490-1471948544.pdf>

Volkwein, I., y Parmley, K. (2000). Comparing administrative satisfaction in public and private universities. *Research in Higher Education*, 41(1), 95-116.

ANEXOS:

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Proyecto de Investigación Correlacional-No experimental - Transversal

Título: Relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en el personal operario del área de costura de una empresa textil de confecciones ubicada en Lima, Perú.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO
	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>• Determinar cómo se relaciona Satisfacción laboral y Compromiso Organizacional en personal operario del área costura de una empresa peruana textil de confecciones ubicada en Lima Perú.</p>	<p><b>Hipótesis de general:</b></p> <p><b>H1:</b> Existe una relación positiva y significativa entre Satisfacción laboral y el Compromiso organizacional en personal operario del área de costura de una empresa peruana textil de</p>	<p><b>Satisfacción laboral:</b></p> <p>Es un estado emocional placentero resultante de la percepción subjetiva de un individuo con respecto a sus experiencias laborales. (Locke ,1976)</p> <p>Es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo. (Spector, 1997).</p>	<p><b>Motivacionales(intrínsecos)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción</li> <li>• Recompensas contingentes</li> <li>• El trabajo en sí</li> </ul> <p><b>Higiénicos (Extrínsecos)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sueldos</li> <li>• Supervisión</li> <li>• Beneficios</li> <li>• Política y procedimientos operativos.</li> <li>• Compañeros de trabajo</li> <li>• Comunicación.</li> <li>• Condiciones en el área de trabajo.</li> </ul> <p>• <b>Compromiso Afectivo</b></p> <p>• <b>Compromiso Normativo</b></p>	<p><b>Alcance:</b></p> <p>Descriptivo-correlacional.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal.</p> <p><b>Población:</b> 57 operarios del área de costura de una empresa peruana textil ubicada en Lima metropolitana.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> No probabilística</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Cuestionario de Satisfacción Laboral de Spector (2002), comprende</p>
	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1. Determinar cómo se relacionan los factores motivacionales e higiénicos de la Satisfacción Laboral con el componente afectivo del Compromiso organizacional.</p>	<p>confecciones ubicada en departamento de Lima Perú.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>H2:</b> Existe una relación positiva y significativa entre los factores motivacionales y factores higiénicos de la satisfacción laboral con el componente</p>	<p><b>Compromiso Organizacional:</b></p> <p>Es la participación y lealtad de los empleados hacia la organización (Abu-Shamaa, Rabayah &amp; Khasawneh.,2015)</p>		

	<p>2. Determinar cómo se relacionan los factores motivacionales e higiénicos de la Satisfacción Laboral con el componente normativo del Compromiso Organizacional.</p> <p>3. Determinar cómo se relacionan los factores motivacionales e higiénicos de la Satisfacción Laboral con el componente instrumental del Compromiso Organizacional.</p>	<p>afectivo del compromiso organizacional en el personal operario del área de costura de una empresa peruana textil de confecciones ubicada en el departamento de Lima Perú.</p> <p><b>H3:</b> Existe una relación positiva y significativa entre los factores motivacionales y factores higiénicos de la satisfacción laboral con el componente normativo del compromiso organizacional en el personal operario del área de costura de una empresa peruana textil de confecciones ubicada en el departamento de Lima Perú.</p> <p><b>H4:</b> Existe una relación positiva y significativa entre los factores motivacionales e higiénicos de la Satisfacción Laboral y el componente instrumental del Compromiso Organizacional en el personal operario del área de costura de una empresa peruana textil de confecciones ubicada en el departamento de Lima Perú.</p>	<p>Es un estado psicológico que caracteriza la relación entre el empleado y la organización y que influye en la decisión de continuar o no en la organización. Meyer y Allen (1991)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Compromiso Instrumental</b></li> </ul>	<p>40 ítems.</p> <p>Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997), comprende 18 ítems ver en el anexo 2.</p> <p><b>Análisis estadístico:</b> Correlación Rho de Spearman</p> <p>Software SPSS: Instrumento de análisis de datos cuantitativos</p>
--	--	--	---	--	---

**Alfa de Cronbach por cada ítem del instrumento de la Satisfacción laboral**

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Siento que me pagan una cantidad razonable por el trabajo que hago	163,22	541,114	,479	.	,898
Hay poca oportunidad de ascender en mi trabajo	164,90	580,010	-,145	.	,907
Mi supervisor es muy hábil en la ejecución de su trabajo	162,80	547,347	,387	.	,899
Estoy conforme con los beneficios (descuentos en prendas de vestir, convenios de estudio, bonos por eficiencia, etc.) que recibo	163,04	538,978	,522	.	,897
Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que espero	163,10	531,929	,669	.	,895
La mayoría de reglas y procedimientos dificultan poder hacer bien mi trabajo	164,26	529,380	,549	.	,897
Me gusta la gente con la que trabajo	162,60	540,041	,564	.	,897

A veces siento que mi trabajo tiene muy poco sentido	165,00	546,204	,334	.	,900
Me parece que la comunicación es adecuada dentro de esta organización	162,92	551,218	,434	.	,899
Generalmente la iluminación y ventilación de mi lugar de trabajo son apropiadas	163,16	536,627	,642	.	,896
Los aumentos de mi remuneración son escasos y poco frecuentes	163,74	543,217	,349	.	,900
Quiénes hacen bien su trabajo tienen la oportunidad de ser promovidos	163,16	533,158	,605	.	,896
Mi jefe es justo conmigo	162,74	543,462	,506	.	,898
Los beneficios (descuentos en prendas de vestir, convenios de estudio, bonos por eficiencia, etc.) son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las empresas	163,26	558,890	,191	.	,902
Siento que el trabajo que hago es poco apreciado	164,38	555,710	,187	.	,903
En ocasiones, el esfuerzo que hago es obstaculizado por la excesiva cantidad de tiempo que toma realizar un trámite de aprobación	164,04	541,141	,415	.	,899
Tengo que trabajar más duro debido a la incompetencia de mis compañeros	164,34	553,209	,225	.	,902
Me gusta el trabajo que realizo	162,50	550,500	,457	.	,899

Las metas de la organización son poco claras para mí	164,12	551,047	,263	.	,901
Cuento con el espacio, equipo y herramientas apropiados para realizar mi trabajo	163,06	543,160	,402	.	,899
Aquí, los trabajadores progresan tan rápido como en otras empresas	163,00	533,878	,620	.	,896
La empresa valora mi trabajo pagándome satisfactoriamente	163,22	534,706	,573	.	,897
Mi jefe se interesa poco en los sentimientos de sus subordinados	164,00	537,020	,414	.	,899
El paquete de beneficios (descuentos en prendas de vestir, convenios de estudio, bonos por eficiencia, etc.) que ofrece la empresa es igual para todos	163,06	551,037	,297	.	,901
Hay pocos reconocimientos para los que trabajan aquí	164,64	551,786	,266	.	,901
Son demasiadas las tareas que debo hacer en el trabajo	164,66	542,515	,423	.	,899
Disfruto el trato con mis compañeros de trabajo	162,72	546,940	,477	.	,898
A menudo siento que no sé lo que está pasando en la organización	164,48	558,826	,183	.	,902
Me siento orgulloso del trabajo que hago	162,36	549,582	,513	.	,898
Las condiciones en el área en que trabajo son seguras	162,84	539,851	,520	.	,897

Me siento satisfecho con las oportunidades de aumento salarial	163,40	524,490	,658	.	,895
Hay algunos beneficios que me gustaría que tengamos	163,26	546,156	,413	.	,899
Me agrada mi supervisor	162,90	542,214	,545	.	,897
Tengo mucho trabajo pendiente por hacer	164,04	546,284	,409	.	,899
Siento que mi esfuerzo es poco recompensado	164,26	562,033	,128	.	,903
Estoy satisfecho con mis posibilidades de ascenso	163,28	548,165	,344	.	,900
Generalmente hay pocas discusiones con los compañeros de trabajo	162,94	550,547	,402	.	,899
Mi trabajo es agradable	162,56	542,047	,611	.	,897
El jefe explica de manera clara y completa las tareas a realizar	162,54	541,519	,551	.	,897
Las instalaciones eléctricas en el área de trabajo son apropiadas	162,68	540,834	,578	.	,897

### Análisis del alfa de Cronbach por cada ítem del instrumento del Compromiso Organizacional

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Siento que trabajo en esta empresa porque me gusta	68,33	119,933	,462	,647	,896
Tengo una fuerte sensación de pertenecer a esta empresa	69,18	117,861	,288	,580	,902
Una de las razones principales para seguir trabajando en esta empresa , es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí	68,57	114,167	,624	,793	,891
Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi empresa	68,82	116,653	,369	,563	,899
Me sentiría culpable si dejara ahora la empresa considerando todo lo que me ha dado	68,96	116,415	,384	,478	,898
Esta empresa tiene un gran significado personal para mí	68,98	110,770	,629	,733	,890
Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual , como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa	68,55	111,169	,727	,770	,887
Ahora mismo no abandonararía la empresa porque me siento obligado con toda su gente	69,61	110,326	,513	,780	,895

Me siento como parte de una familia en esta empresa	68,94	118,892	,318	,451	,900
Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas	68,33	120,433	,519	,612	,895
Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella	68,69	119,259	,368	,531	,898
Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en la empresa , es porque , me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo	68,59	112,038	,688	,687	,889
La empresa donde trabajo merece mi lealtad	69,41	105,872	,707	,827	,887
Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo	68,31	119,717	,583	,676	,894
Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo	68,84	108,598	,778	,799	,885
Demasiados aspectos en mi vida se verían afectados si decidiera dejar ahora la empresa.	69,06	111,100	,587	,625	,891
Creo que le debo mucho a esta empresa	69,02	108,604	,718	,713	,887
Creo que le debo mucho a esta empresa	68,73	107,866	,781	,773	,885