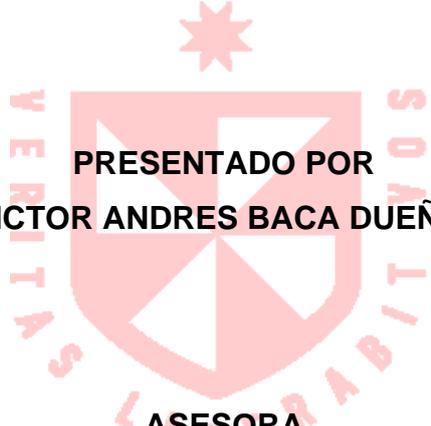


FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL
COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA LOPEZ Y CIA,
CHICLAYO, 2023**



PRESENTADO POR
VICTOR ANDRES BACA DUEÑAS
ASESORA

DRA. KELLY CRISTINA VASQUEZ HUATAY

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

CHICLAYO, PERÚ

2024



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

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

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL
COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA EMPRESA LOPEZ Y CIA, CHICLAYO, 2023**

TESIS
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADA POR:
VICTOR ANDRES BACA DUEÑAS

ASESORA:
DRA. KELLY CRISTINA VASQUEZ HUATAY

CHICLAYO, PERÚ
2024

DEDICATORIA

A mis padres, por sus sacrificios incansables, su fe inquebrantable en mí y su continua motivación para alcanzar mis sueños. A mis hermanas, por su constante apoyo. Cada página escrita es un pequeño logro por todo lo que han hecho por mí.

AGRADECIMIENTO

A Dios, a la universidad San Martín de Porres, por haber sido mi guía de conocimiento y oportunidades hacia la culminación de esta tesis. A mi asesora, Dra. Kelly Vásquez Huatay, por su apoyo y contribución a este proyecto.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	20
1.1. Antecedentes de la investigación.....	20
1.1.1. Nacionales	20
1.1.2. Internacionales.....	22
1.2. Bases teóricas	24
1.2.1. Satisfacción laboral.....	24
1.2.1.1. Teoría de los Eventos Afectivos (TEA) de Weiss y Cropanzano, (1996)	24
1.2.1.1.1. El afecto en el trabajo: Reacciones afectivas.....	25
1.2.1.1.2. Conductas dirigidas por el afecto vs conductas dirigidas por las actitudes.....	25
1.2.1.1.3. Disposiciones	25

1.2.1.1.4. Características del entorno laboral.....	25
1.2.1.2. Teoría del Enfoque de Autoevaluaciones Esenciales de Judge et al. (1998).....	26
1.2.1.2.1. La autoestima.....	26
1.2.1.2.2. La autoeficacia generalizada.....	26
1.2.1.2.3. El locus de control.....	26
1.2.1.2.4. Neuroticismo (inestabilidad emocional).....	27
1.2.2. Compromiso organizacional.....	27
1.2.2.1. Teoría de Meyer y Allen (1991)	27
1.2.2.1.1. Compromiso afectivo (CA)	27
1.2.2.1.2. Compromiso continuo (CC).....	27
1.2.2.1.3. Compromiso normativo (CN).....	28
1.2.2.2. Teoría de Jaros et al. (1993).....	28
1.2.2.2.1. Compromiso afectivo	28
1.2.2.2.2. Compromiso continuo	28
1.2.2.2.3. Compromiso moral o normativo	28
1.3. Definición de términos básicos	29
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	30
2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas.....	30
2.1.1. Hipótesis general	30
2.1.2. Hipótesis específicas	30
2.2. Variables y definición operacional.....	31
2.2.1. Variable independiente: Satisfacción laboral	31
2.2.2. Variable dependiente: Compromiso organizacional	32
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	33

3.1. Diseño metodológico	33
3.2. Diseño muestral	34
3.2.1. Población	34
3.2.2. Muestra	35
3.3. Técnicas de recolección de datos	35
3.3.1. Técnica	35
3.3.2. Confiabilidad del instrumento	36
3.3.3. Validez del instrumento	36
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	37
3.5. Aspectos éticos	38
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	39
4.1. Resultados de la investigación	39
4.1.1. Descripción de la muestra	39
4.1.2. Análisis exploratorio	39
4.1.3. Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis	39
4.1.3.1. Prueba de normalidad	39
4.1.3.2. Contrastación de la hipótesis	40
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	46
5.1. Discusión de resultados	46
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES	51
FUENTES DE INFORMACIÓN	52
ANEXOS	63
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	64
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	66

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS CUESTIONARIO	
	70
ANEXO 4: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS ENTREVISTA ESTRUCTURADA	74
ANEXO 5: FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS	76
ANEXO 6: AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE LA PRUEBA PILOTO	
	90
ANEXO 7: AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN EN LA EMPRESA LOPEZ Y CIA	91
ANEXO 8: ENTREVISTA CON EL JEFE DE RR. HH SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL	92
ANEXO 9: EVIDENCIA DEL TRABAJO DE CAMPO	96
ANEXO 10: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	99
ANEXO 11: PRUEBA DE NORMALIDAD	100
ANEXO 12: DIAGRAMAS DE DISPERSIÓN	101
ANEXO 13: BASE DE DATOS SPSS.....	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>OP de la SL</i>	31
Tabla 2 <i>OP del CO</i>	32
Tabla 3 <i>Población y muestra</i>	35
Tabla 4 <i>Prueba de correlación HE1</i>	40
Tabla 5 <i>Prueba de correlación HE2</i>	41
Tabla 6 <i>Prueba de correlación HE3</i>	42
Tabla 7 <i>Prueba de correlación HG</i>	44
Tabla 8 <i>Prueba piloto</i>	99
Tabla 9 <i>Prueba de normalidad</i>	100

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Macroestructura de la Teoría de los Eventos Afectivos</i>	24
Figura 2 <i>Interpretación del coeficiente de Pearson</i>	37
Figura 3 <i>Interpretación del valor de significancia</i>	38
Figura 4 <i>Puntos clave de relación entre las reacciones afectivas y el CC de los trabajadores</i>	41
Figura 5 <i>Puntos clave de relación entre las conductas y el CA de los trabajadores</i>	42
Figura 6 <i>Puntos clave de relación entre las disposiciones y el CN de los trabajadores</i>	43
Figura 7 <i>Puntos clave de relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores</i>	45
Figura 8 <i>Diagrama de cajas de la SL</i>	99
Figura 9 <i>Diagrama de cajas del CO</i>	99
Figura 10 <i>Reacciones Afectivas y Compromiso Continuo</i>	101
Figura 11 <i>Conductas y Compromiso Afectivo</i>	101
Figura 12 <i>Disposiciones y Compromiso Normativo</i>	101

RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023. El estudio tuvo un enfoque mixto, de tipo básico, de alcance correlacional y de diseño no experimental - transversal. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores. Como técnicas de recolección de datos se aplicaron la encuesta y la entrevista.

Los resultados indicaron que existe una relación significativa entre las dos variables, con un coeficiente de Pearson de 0.844** y una significancia $<.0001$, aceptándose la hipótesis general. Además, se demostró que existe relación entre las dimensiones específicas, con índices medios a considerables.

Palabras clave: Satisfacción laboral, compromiso organizacional, reacciones afectivas, compromiso continuo, conductas, compromiso afectivo, disposiciones, compromiso normativo.

ABSTRACT

The objective was to determine the relationship between job satisfaction and organizational commitment of workers at the Lopez y Cia company, Chiclayo, 2023. The study had a mixed approach, of a basic type, of a descriptive-correlational scope and of a non-experimental - transversal design. The sample consisted of 30 workers. The data collection techniques were the survey and the interview.

The results indicated that there is a significant relationship between the two variables, with a Pearson coefficient of 0.844** and a significance of <.0001, accepting the general hypothesis. In addition, it was shown that there is a relationship between the specific dimensions, with medium to considerable indices.

Keywords: Job satisfaction, organizational commitment, affective reactions, continuous commitment, behaviors, affective commitment, dispositions, normative commitment.

VICTOR ANDRES BACA DUEÑAS

SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES D...

 Universidad de San Martín de Porres

Detalles del documento

Identificador de la entrega
tm:oid::29427-410324535

Fecha de entrega
28 nov 2024, 2:47 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
28 nov 2024, 2:52 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
VÍCTOR BACA - TESIS 25-11-24.docx

Tamaño de archivo
8.4 MB

102 Páginas
12,074 Palabras
68,758 Caracteres

16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



DRA. KELLY CRISTINA VASQUES HUATAY
DNI: 16690083

OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

DECLARACION DE ORIGINALIDAD

FECHA	NOMBRE DEL DOCENTE	CORREO DEL DOCENTE
21/11/2024	KELLY CRISTINA VASQUEZ HUATAY	kvasquezh@usmp.pe

TÍTULO DE LATESIS
SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA LOPEZ Y CIA, CHICLAYO, 2023

NOMBRE DEL ASESORADO (A)	TELEFONO Y CORREO ELECTRÓNICO	ESCUELA PROFESIONAL
VICTOR ANDRES BACA DUEÑAS	victor_baca@usmp.pe 981036700	ADMINISTRACIÓN

RESULTADO:

16% (EXCLUYENDO CITAS Y REFERENCIAS)

CONCLUSIÓN:

LA TESIS SE ENCUENTRA APTA PARA CONTINUAR CON EL SIGUIENTE TRÁMITE.



ASESORA: Dra. Kelly Cristina Vásquez Huatay
DNI: 16690083



ASESORADO: Víctor Andrés Baca Dueñas
DNI: 45955260



REVISADO POR: DRA. KELLY CRISTINA VASQUES HUATAY
DNI: 16690083

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral (SL) y el compromiso organizacional (CO) son fenómenos relevantes en las organizaciones a nivel mundial (Cernas et al., 2018).

La satisfacción laboral es un tema central y ampliamente discutido en la psicología organizacional (Salessi y Omar, 2017). Este concepto hace referencia al nivel de bienestar que una persona percibe en su entorno laboral y al grado de realización personal que experimenta al cumplir con sus responsabilidades (Sironi, 2019; Eliyana y Ma'arif, 2019).

El compromiso organizacional se refiere al impacto que tienen los individuos y los grupos dentro de las organizaciones, al aplicar sus conocimientos con el objetivo de mejorar su eficacia (Consuelo-Bravo et al., 2018). Existe una estrecha relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, donde los empleados más comprometidos tienden a no tener la intención de abandonar la organización (Gopinath y Kalpana, 2020).

La satisfacción laboral es una percepción emocional que tienen los empleados sobre los incentivos que les ofrece la empresa para satisfacer sus necesidades y expectativas en compensación por su contribución. Esta valoración genera agrado y disfrute por las actividades que realizan (Lupano y Castro, 2019).

El compromiso organizacional es la conexión psicológica entre el empleado y la organización. Este compromiso es fundamental para el desarrollo personal, profesional y organizacional del individuo (Neves et al., 2018), y está vinculado a factores clave que influyen en el éxito empresarial (Báez et al., 2019). Por ello, es importante evaluar el nivel de compromiso de los empleados con el fin de medir su lealtad hacia la organización (Pedraza, 2020).

Estos mecanismos influyen directamente en la actitud del empleado hacia la institución. Cuando dicha actitud es positiva, se alcanzan mejores resultados, lo que se traduce en un aumento del rendimiento y la productividad (Shahjeham et al., 2019). Tanto la satisfacción laboral como el compromiso organizacional están relacionados con problemas como las renunciaciones, la rotación de personal, el ausentismo y otros eventos que afectan negativamente el desempeño de las organizaciones (Raina y Roebuck, 2016).

A nivel mundial, muchas empresas enfrentan bajos niveles de satisfacción laboral, dificultando su capacidad para mantener una ventaja competitiva y afecta negativamente sus resultados (Ramírez-Gañan et al., 2020). En América Latina, la satisfacción laboral es deficiente debido a factores como los bajos salarios, las condiciones laborales y la gestión inadecuada de responsabilidades (Romero-Polo et al., 2021). En el Perú, los índices de insatisfacción laboral son elevados, principalmente debido a problemas relacionados con el salario, la planificación, las oportunidades de ascenso y el sentido de pertenencia (Faya et al., 2018).

A nivel global, las empresas enfrentan dificultades para involucrar a sus empleados en la consecución de objetivos, lo que les impide obtener ventajas sostenibles a largo plazo (Neyra et al., 2020). En Latinoamérica, los trabajadores se sienten limitados, ya que no logran identificarse ni sentirse orgullosos de pertenecer a organizaciones con un entorno laboral desfavorable (May et al., 2020). En Perú, las empresas son ineficaces en la gestión y ejecución de políticas para la administración del personal, lo que se debe a la falta de compromiso tanto de los directivos como de los trabajadores (Saavedra et al., 2020).

En términos generales, se sostiene que la satisfacción laboral influye tanto positiva como negativamente en el compromiso de los trabajadores (Bashir y Gani, 2019). Los factores extrínsecos, como el salario, las oportunidades de promoción y las condiciones laborales, tienen una mayor relevancia que los factores intrínsecos, que incluyen la variedad en el trabajo y la experiencia, a la hora de fomentar un sentido de compromiso (Durukan y Köse, 2017).

Lopez y Cia es una compañía del sector ferretero, dedicada a la compra, venta y distribución de materiales de electricidad, construcción y comunicaciones.

La empresa presenta las siguientes problemáticas: algunos empleados (ventas y almacén) permanecen en la organización más por necesidad que por deseo, ya que dejarla implicaría un alto costo personal (dinero, tiempo, alternativas, etc.), y no existen oportunidades de ascenso, porque los puestos superiores están limitados y solo se puede acceder a ellos si los trabajadores renuncian o son despedidos. La ausencia de una política de ascensos provoca la pérdida de talento, lo que a su vez afecta la productividad, disminuye los ingresos y reduce la competitividad de la empresa.

La investigación plantea como problema principal la siguiente interrogante: ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023?

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.

La hipótesis principal de este estudio plantea que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.

Esta investigación es relevante porque aporta nuevo conocimiento a la literatura científica existente, al analizar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, en una empresa no estudiada y en un lugar como es Chiclayo. Explora cómo estos factores se relacionan con el desempeño de los empleados, llenando un vacío importante en la comprensión de los elementos que afectan la dinámica organizacional. Los hallazgos permitirán desarrollar estrategias más efectivas para mejorar la productividad de las empresas.

El estudio tiene un enfoque mixto, de tipo aplicado, con un alcance correlacional y un diseño no experimental, ya que no se manipulan las variables. La población coincide con la muestra, conformada por 30 trabajadores.

La tesis se estructura en cinco capítulos. El capítulo I presenta el marco teórico, con antecedentes nacionales e internacionales, que permiten comprender el alcance y la importancia de la investigación, las bases teóricas que sustentan el estudio y la definición de términos clave para facilitar la comprensión de los conceptos centrales.

El capítulo II presenta la hipótesis general y las hipótesis derivadas, que permitirán una evaluación clara de los resultados. Además, se definen las variables principales del estudio: "Satisfacción Laboral" (1) y "Compromiso Organizacional" (2), y se incluye la operacionalización de estas variables para detallar cómo serán medidas y analizadas.

El capítulo III describe en detalle la metodología del estudio, abordando aspectos como el diseño metodológico, la selección de la muestra, las estrategias de recopilación de datos y los métodos estadísticos empleados para el análisis de la información. Asimismo, se incluyen los criterios éticos que se tuvieron en cuenta durante el desarrollo de la investigación.

El capítulo IV presenta los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de medición y el análisis de la muestra. Además, se realiza el contraste de las hipótesis planteadas para verificar su validez.

En el capítulo V, se llevan a cabo las discusiones, la validación y la interpretación de los resultados. También se exploran las hipótesis, respaldándolas con la teoría y los antecedentes pertinentes al estudio.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

1.1.1. Nacionales

Palacín (2022) tuvo como propósito demostrar la relación entre la SL y el CO en una empresa de la capital. Usó un enfoque cuantitativo (EC), de alcance correlacional transversal (ACT) y de diseño no experimental (DNE). La muestra estuvo compuesta por 150 trabajadores de Lince, La Victoria y Huachipa. Usó la escala de SL SL-ARG de Sívori y Zabaleta (2013) y el cuestionario de CO de Meyer y Allen (1997). El autor afirma que existe una correlación débil entre las variables, pero, la relación entre la SL con las dimensiones de CC y CN es significativa, y del CA es baja.

Argumedo (2021) pretendió establecer la relación entre la SL y CO de los colaboradores de una empresa textil de Lima. Por medio de un EC cuantitativo de DNE, una muestra de 50 colaboradores, y haciendo uso de la escala de SL de Spector (2002), y para el CO el cuestionario de Meller y Allen (1997), concluyó que hay una relación positiva media entre ambas variables. Asimismo, las dimensiones: promoción y trabajo en sí presentan una correlación positiva, sin embargo, las recompensas muestran un índice negativo.

Bedoya (2022) evaluó la relación entre la SL y el CO en la Municipalidad de Luyando, Huánuco. Utilizó un EC, de diseño descriptivo correlacional no experimental transversal. En su muestra de 65 colaboradores, encontró que, el 56,92% de los empleados están de acuerdo con la ayuda que reciben por parte de sus compañeros. Asimismo, el 50,77% de trabajadores están conformes con laborar en su puesto más por satisfacción que por carencia. Concluyendo que, ambas variables se asocian de manera significativa, pero presentan una correlación positiva baja. Además, no existe una asociación significativa entre las recompensas, el entorno y relaciones laborales con el CO.

De La Cruz y Ubaldo (2022) plantearon la relación entre la SL y el CO de los trabajadores de la empresa Makro Supermayorista de Huancayo. Utilizaron un EC, aplicando un diseño transversal no experimental. Su muestra fue de 81 empleados. Utilizaron el cuestionario de SL S20/23 de Meliá y Peiró (1998) y la escala de CO de Allen y Meyer (1991), demostrando que hay una conexión directa y positiva entre las dos variables por las estrategias y cualidades de los colaboradores, aunque es necesario fortalecer esta relación. También, se observó que no hay vínculo entre la SL y el compromiso continuo. En conclusión, los empleados sienten que su dedicación conlleva a buenas recompensas y eligen quedarse en la empresa por elección que, por obligación, porque esta promueve el crecimiento profesional brindando oportunidades de desarrollo para mejorar habilidades y técnicas.

1.1.2. Internacionales

Muñoz-Palomar et al. (2022) explicaron en su estudio la relación entre la SL y el CO en trabajadores médicos de un nosocomio en México. Emplearon un EC, y de ACT. De muestreo no probabilístico, compuesto por 39 trabajadores. Con el empleo de las herramientas de evaluación "Satisfacción Laboral S20/23" desarrollada por Meliá y Peiro, y de "Compromiso Organizacional" propuesta por Meyer y Allen, se evidenció que un aumento en el salario y en la duración de la jornada laboral está asociado a un incremento en el grado de satisfacción laboral. Concluyendo que el CO presenta un nivel moderado y la SL un índice alto. Además, si la SL incrementa lo hace también el CO.

Irawan y le (2022) buscaron establecer el efecto del ambiente de trabajo y la SL en el CO de los empleados en PT XYZ en el norte de Yakarta, Indonesia. Aplicaron un EC y una muestra de 60 empleados. Definiendo que, el ambiente de trabajo y la SL afectan positiva y significativamente en el CO, mejorándolo mediante un entorno laboral cómodo y adecuado. Concluyendo que las condiciones laborales aumentan la SL de los empleados, con relación al trabajo, salario, promoción, haciendo que estos estén más entusiasmados, satisfechos y cómodos, como consecuencia aumenta el CO.

Chiang et al. (2021) en su estudio, buscaron medir la SL y CO: un análisis de percepciones de la salud, en Chile. Emplearon un alcance descriptivo y transversal. Su muestra no probabilística de 271 colaboradores identificó que existen tres grupos de trabajadores: percepción baja (21% y 42%), media (54% y 38%) y alta (25% y 20%). Concluyeron que, los empleados tienen una percepción más positiva de las diversas dimensiones de satisfacción, y que esta variable se ve considerablemente mejorada por un alto nivel de compromiso hacia la organización.

Vizcaíno (2020) estableció la relación entre la SL y el CO en una organización en Ecuador. Aplicó un EC, con un alcance descriptivo correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. Su muestra fue de 100 empleados. Se usó la teoría de Herzberg (1959) de la SL: factores intrínsecos y factores extrínsecos y Meyer y Allen (1997) del CO: CA, CC y CN. Concluyó que hay una conexión sólida y positiva entre ambas variables, y el compromiso que predomina es el afectivo. Además, para que el empleado esté realmente satisfecho debe predominar los factores intrínsecos e incrementar sus indicadores.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Satisfacción laboral

1.2.1.1. Teoría de los Eventos Afectivos (TEA) de Weiss y Cropanzano, (1996)

1. Definición

Es un enfoque que establece que las emociones y los estados de ánimo están presentes en el trabajo y que influyen en el desempeño y satisfacción del empleado (Weiss y Cropanzano, 1996, como se citó en Pedraza et al., 2021).

2. Importancia

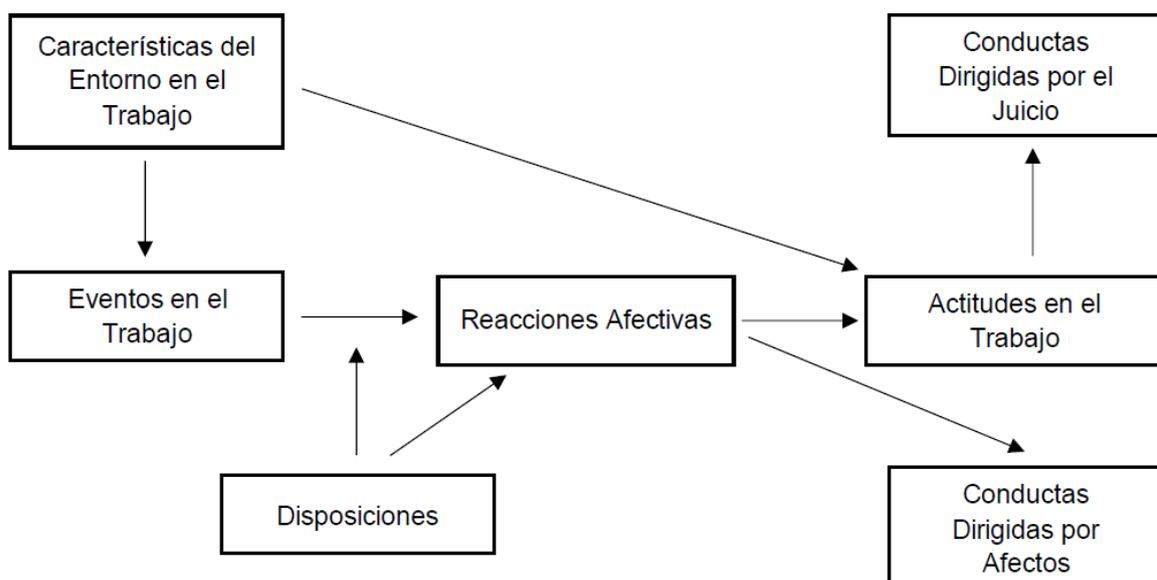
La TEA reconoce que el afecto es multidimensional y enfatiza la experiencia psicológica. Los trabajadores perciben condiciones ambientales que les generan enojo, frustración, orgullo, alegría, etc., influyendo en su comportamiento (Weiss y Cropanzano, 1996, como se citó en Espinosa-Montano et al., 2023).

3. Elementos

El modelo plantea elementos para entender la afectividad del empleado:

Figura 1

Macroestructura de la Teoría de los Eventos Afectivos



Nota: Adaptado de Weiss y Cropanzano (1996). Elaboración: Propia.

1.2.1.1.1. El afecto en el trabajo: Reacciones afectivas

En el centro del diagrama se encuentran los aspectos emocionales y los procedimientos que se generan como resultado de un evento particular en el ámbito laboral, como: eventos intensos, duraderos y placenteros. La TEA plantea dos factores principales: las emociones y los estados de ánimo (Weiss y Cropanzano, 1996, como se citó en Pedraza et al., 2021).

1.2.1.1.2. Conductas dirigidas por el afecto vs conductas dirigidas por las actitudes

Los comportamientos impulsados por el afecto se derivan de las experiencias afectivas y no están mediados por las actitudes generales. Están influenciados por procesos como el afrontamiento o el manejo del estado de ánimo o por los efectos directos del vínculo en el procesamiento cognitivo. Los comportamientos impulsados por las actitudes están mediados por la satisfacción. Son las consecuencias de los procesos de decisión que evalúan los trabajadores sobre su entorno (Weiss y Cropanzano, 1996, como se citó en Pedraza et al., 2021).

1.2.1.1.3. Disposiciones

Son manifestaciones de emociones negativas y positivas, que moderan sucesos y afecto. Estos elementos influyen en la forma en que los acontecimientos producen reacciones afectivas (Weiss y Cropanzano, 1996, como se citó en Pedraza et al., 2021).

1.2.1.1.4. Características del entorno laboral

El ambiente de trabajo es un conjunto de características concretas o abstractas (pago, promoción, etc.) y tiene una influencia indirecta en la experiencia afectiva porque hace que ciertos eventos, reales o imaginarios, puedan ocurrir (Weiss y Cropanzano, 1996, como se citó en Pedraza et al., 2021)

1.2.1.2. Teoría del Enfoque de Autoevaluaciones Esenciales de Judge et al. (1998).

La teoría se desarrolla en base a (Judge et al., 1998, como se citó en Pujol-Cols y Dabos, 2018).

1. Definición

Son conclusiones básicas que los individuos hacen de sí mismo, de otras personas y de su entorno. Explican, en parte, la fuente disposicional de la satisfacción laboral.

2. Importancia

Las evaluaciones centrales de uno mismo tienen efectos consistentes en la satisfacción laboral, independientemente del trabajo, ya que la percepción que la persona tiene de sí mismo su labor e incluso su vida.

3. Elementos

1.2.1.2.1. La autoestima

Es la apreciación que los individuos hacen de sí mismos. Es la evaluación central fundamental del yo, porque es el valor general que uno se atribuye a sí mismo como tal.

1.2.1.2.2. La autoeficacia generalizada

Son las capacidades que poseen las personas para realizar una labor exitosa y lograr sus objetivos, generando confianza con la acciones o conductas.

1.2.1.2.3. El locus de control

Es la tendencia donde los individuos creen que tienen el control sobre situaciones en sus vidas (locus de control interno) o creen que el entorno controla los eventos (locus de control externo).

1.2.1.2.4. Neuroticismo (inestabilidad emocional)

Es una de las cinco grandes dimensiones de la personalidad, y constituye la parte negativa de la autoestima. Los trabajadores con altos porcentajes de neuroticismo tienden a ser inseguros, culpables y tímidos, y son propensos a la ansiedad por situaciones de dependencia e impotencia.

1.2.2. Compromiso organizacional

Parte del enfoque se argumenta según (Meyer y Allen, 1991, como se citó en Baez-Santana et al., 2019).

1.2.2.1. Teoría de Meyer y Allen (1991)

1. Definición

Es una visión multidimensional integrado por tres elementos: compromiso afectivo (deseo), compromiso continuo (necesidad) y compromiso normativo (obligación) que influyen en el trabajador para seguir laborando.

2. Importancia

Es relevante porque se relaciona con los principales factores de éxito de la organización: rendimiento, ausentismo, rotación y el intento de abandono.

3. Elementos

1.2.2.1.1. Compromiso afectivo (CA)

Es el lazo emocional que los trabajadores tienen con la organización. Los colaboradores con un alto nivel de este compromiso siguen en la empresa porque así lo desean (Meyer y Allen 1991, como se citó en Nava et al., 2021).

1.2.2.1.2. Compromiso continuo (CC)

Es la disposición del trabajador de permanecer en la empresa, quién solo se irá por una mejor oportunidad. Se presenta cuando los empleados perciben que el costo por dejar su trabajo es alto (pérdidas al renunciar y empleos alternativos)

1.2.2.1.3. Compromiso normativo (CN)

Manifiesta la obligación de los empleados de continuar en la institución. Si este compromiso es elevado, los trabajadores experimentan la sensación de quedarse (Meyer y Allen, 1991, como se citó en Fierro et al., 2018).

1.2.2.2. Teoría de Jaros et al. (1993)

Se explica mediante (Jaros et al., 1993, como se citó en Monsalve-Castro et al., 2021).

1. Definición

Es un enfoque compuesto por tres dimensiones: compromiso afectivo, continuo, y moral.

2. Importancia

Permite un mejor entendimiento entre el compromiso y rotación de personal, analizando la problemática que hay en las empresas.

3. Elementos

1.2.2.2.1. Compromiso afectivo

Es el nivel en que una persona está ligada a la institución, sea por lealtad, afecto o pertenencia.

1.2.2.2.2. Compromiso continuo

Es el grado donde un trabajador experimenta estar estancado por los altos costos de abandonar la empresa.

1.2.2.2.3. Compromiso moral o normativo

Significa el estado en que el empleado está ligado a la institución por las metas, valores y misión.

1.3. Definición de términos básicos

1. **Satisfacción laboral:** Manera en que el colaborador responde emocionalmente a su labor, la cual puede ser positiva o negativa (Anaya y Suárez, 2007).
2. **Reacciones afectivas:** Emociones y procesos afectivos que se desarrollan como resultado de eventos particulares en el entorno laboral (Lazarus, 1991.)
3. **Conductas:** Reacciones inmediatas a las experiencias emocionales, que pueden influir radicalmente en el rendimiento laboral (Velasco et al., 2017).
4. **Disposiciones:** Son eventos que generan respuestas emocionales, las cuales afectan a la satisfacción laboral (Czajka, 1990).
5. **Compromiso organizacional:** Es el modo en que el empleado se siente conectado con su institución y está implicado en el logro de metas y objetivos (Kinicki y Kreitner, 2006).
6. **Compromiso afectivo (deseo):** Es la vinculación e identificación del individuo con la empresa, teniendo el deseo de quedarse en ella (Fonseca et al., 2019).
7. **Compromiso continuo (necesidad):** Es la inclinación que tiene el empleado de mantenerse en la organización porque cree que encontraría menos oportunidades fuera de esta (Báez Santana et al., 2019).
8. **Compromiso normativo (deber):** Es la obligación que experimenta el colaborador de proseguir en la institución por la utilidad que ha recibido (Ávila, 2015).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas

2.1.1. Hipótesis general

La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.

2.1.2. Hipótesis específicas

1. Las reacciones afectivas se relacionan significativamente con el compromiso continuo de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.
2. Las conductas se relacionan significativamente con el compromiso afectivo de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.
3. Las disposiciones se relacionan significativamente con el compromiso normativo de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.

2.2. Variables y definición operacional

2.2.1. Variable independiente: Satisfacción laboral

Estado emocional que surge cuando una persona percibe que su trabajo satisface sus necesidades y expectativas personales (Lupano y Castro, 2018).

Definición operacional

La variable satisfacción laboral se desarrollará mediante 3 dimensiones, cada dimensión con 3 indicadores: Reacciones afectivas (emociones, estados de ánimo y remuneración), conductas (afecto, actitudes y eficiencia) y disposiciones (autoestima, autoeficacia y estabilidad emocional).

Tabla 1

OP de la SL

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición	Instrumento
Satisfacción laboral	Reacciones afectivas	Emociones	1-3	Escala de Likert	Cuestionario
		Estados de ánimo	4-6		
		Remuneración	7-9		
	Conductas	Afecto	10-12		
		Actitudes	13-15		
		Eficiencia	16-18		
	Disposiciones	Autoestima	19-21		
		Autoeficacia	22-24		
		Estabilidad emocional	25-27		

Nota: Elaboración propia.

2.2.2. Variable dependiente: Compromiso organizacional

Es el nivel donde el trabajador se siente conectado con la organización y tiene el deseo de seguir contribuyendo con ella (Davis y Newstrom, 2000).

Definición operacional

La variable compromiso organizacional se explicará mediante tres dimensiones, cada dimensión con tres indicadores: compromiso continuo (inversión, necesidades y alternativas), compromiso afectivo (identidad, pertenencia e involucramiento) y compromiso normativo (lealtad, sentido de obligación y agradecimiento).

Tabla 2

OP del CO

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición	Instr.
Compromiso organizacional	Compromiso continuo	Inversión	28-30	Escala de Likert	Cuestionario
		Necesidades	31-33		
		Alternativas	34-36		
	Compromiso afectivo	Identidad	37-39		
		Pertenencia	40-42		
		Involucramiento	43-45		
	Compromiso normativo	Lealtad	46-48		
		Sentido de obligación	49-51		
		Agradecimiento	52-54		

Nota: Elaboración propia.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

Se define, según Hernández-Sampieri y Mendoza et al., (2014).

Enfoque: El enfoque mixto es una serie organizada de procedimientos de investigación que son sistemáticos y empíricos, involucrando la recolección y análisis de información cuantitativa y cualitativa. Estos métodos también involucran la combinación y discusión conjunta de estos datos para hacer inferencias a partir de la información global recolectada, permitiendo así una comprensión más profunda del fenómeno investigado.

El presente estudio fue de enfoque mixto porque combina métodos sistemáticos, experimentales y críticos, e implica la recopilación, exploración, inclusión y debate de datos cuantitativos y cualitativos.

Tipo: Se consideró un tipo de investigación básica, ya que implica poner a prueba la teoría en situaciones prácticas y los resultados que se obtengan se evaluarán conforme a la base teórica establecida.

Alcance: La investigación tuvo un alcance correlacional. Se establecerá una correlación entre estas dos variables, donde se analizará cómo se comporta una variable en relación con la otra, para luego determinar cómo la SL actúa sobre el CO de los empleados.

Diseño: El estudio no experimental se hace sin intervención en las variables, y solo se enfoca en la observación de fenómenos en su entorno natural para su análisis. Los diseños transversales extraen información en un solo momento. Su fin principal es detallar variables y examinar cómo se relacionan.

Se abordó un diseño no experimental - transversal, porque se realiza sin forzar las variables, solo se observan los sucesos. No se alteraron los sujetos de estudio, solo se observó los hechos tal y como son, sin intervenir en los procesos y procedimientos.

Unidad de análisis: Para elegir una muestra, primero se define la unidad de estudio (personas, instituciones, etapas, etc.).

La unidad de análisis para la parte cualitativa fue un trabajador de la empresa Lopez y Cia, el cual desempeña funciones de vendedor ejecutivo.

Para el análisis cuantitativo, se consideró a todos los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, siendo estos, vendedores, administrativos y almaceneros, excluyendo a los gerentes y otros cargos directivos.

3.2. Diseño muestral

3.2.1. Población

Conjunto de casos que coinciden con ciertas especificaciones (Hernández-Sampieri et al., 2014). Conjunto infinito o finito de elementos que se toman de un estudio, y está comprendida por el problema y por los objetivos. De esta manera, se constituye el número de unidades que serán consideradas para la recolección e interpretación de los datos (Arias, 2006).

La población de esta investigación estuvo definida por 30 empleados.

3.2.2. Muestra

Equivale a un porcentaje de la totalidad de los involucrados en el estudio. Es un segmento de la población en el que se obtendrán los datos, y deberá ser representativa. Para esta investigación se tomó la población como muestra, reforzando la confiabilidad, por lo tanto, la muestra fue de 30 trabajadores. Cuando la muestra es igual que la población, se denomina muestra censal. (Hernández-Sampieri et al., 2014).

Tabla 3

Población y muestra

Género	Edad	Área	Cargo
Masculino	20-65	Ventas	Vendedor
—————		Administración	Gestor
		Logística	Jefe
Femenino		Otro	Otro

Nota: Elaboración propia.

3.3. Técnicas de recolección de datos

3.3.1. Técnica

Encuesta y entrevista

Es una técnica que se usa para investigaciones descriptivas o correlacionales - causales no experimentales y de tipo transversal. Y se basa en el uso de cuestionarios que se aplican en diversos escenarios (entrevistas presenciales, medios electrónicos, mensajería, etc.) (Archeater, 2005).

La entrevista cualitativa es conocida por su naturaleza íntima, flexibilidad y apertura (Savin-Baden y Major, 2013; King y Horrocks, 2010). Es un encuentro donde un individuo (el entrevistador) dialoga e intercambia información con otro (el entrevistado) o varios individuos (entrevistados) (Janesick, 1998).

Instrumento

Se usó un cuestionario estructurado dirigido a los trabajadores, y elaborado por el investigador en base a los estudios propuestos por Weiss y Cropanzano (1996) y Meyer y Allen (1991). El cual está compuesto por 54 ítems (27 de satisfacción laboral y 27 de compromiso organizacional), y se expresa mediante una escala de Likert de 5 puntos: 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo, e interrogantes que recogen información personal del empleado. Asimismo, se empleó una guía de entrevista aplicada al jefe de RR. HH, con 10 preguntas que permitió conocer su opinión y obtener información sobre la SL y el CO.

3.3.2. Confiabilidad del instrumento

Se evaluó mediante el Alfa de Cronbach (α). El cual es considerado un indicador preciso para medir la confiabilidad de los instrumentos. Este coeficiente se encuentra en una escala de 0.1 a 1, donde valores bajos y altos indican una credibilidad baja y perfecta respectivamente (Hernández-Sampieri et al., 2014).

Se llevó a cabo una prueba piloto a 20 trabajadores; y los instrumentos utilizados para ambas variables mostraron un α de 0.975, lo que señala una fiabilidad excelente en las mediciones (Ver anexo 6).

3.3.3. Validez del instrumento

Dos expertos (docentes USMP) se encargaron de evaluar la validez del instrumento mediante los principios de capacidad, transparencia, concordancia y trascendencia, y confirmaron que cumple con los requisitos necesarios para alinear las preguntas con los indicadores de cada dimensión de las variables. Fueron el Mg. Luis Guillermo Arbulú Rivera y Mg. Fiorella Vanessa Li Vega, donde los resultados fueron aplicables

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Se utilizarán dos métodos: aquellos que describen y aquellos que realizan inferencias. La estadística descriptiva sintetiza la información obtenida, la cual se detalla en figuras y tablas (Rendón-Macías et al., 2016). Y la inferencial demostrará el índice de correlación entre ambas variables con el coeficiente de correlación de Pearson (r de Pearson).

Este coeficiente es un método estadístico usado para examinar la relación de dos variables medidas en una escala de intervalo o razón. Se determina mediante las puntuaciones recopiladas de dos variables en una muestra. Implica comparar los resultados entre variables, utilizando iguales individuos o casos.

A continuación, se resumen las técnicas:

- Se transcribió los datos de la entrevista en Word.
- La información recopilada de la encuesta fue codificada y tabulada en
- Se traslada la información al SPSS versión 27.
- Se realizó el análisis estadístico a cada variable, dimensión e ítem.
- Para la validación se utilizó r de Pearson y el valor de significancia de bilateralidad.

Figura 2

Interpretación del coeficiente de Pearson

Valor	Significado
0.00	Correlación nula
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Tomado de Metodología de la Investigación de Hernández-Sampieri et al., 2014.

Figura 3

Interpretación del valor de significancia

Valor	Significado
Si. $> 0,05$	Se acepta H_0
Si. $< 0,05$	Se rechaza H_0

Nota: Tomado de Metodología de la Investigación de Hernández-Sampieri et al., 2014.

3.5. Aspectos éticos

La tesis fue elaborada teniendo en cuenta los derechos de autor y las normas de la séptima edición de la Asociación Americana de Psicología (APA, 2019) y el manual y el “Manual para la elaboración de las tesis y los trabajos de investigación” elaborado por el Consejo Universitario y desarrollado en el Reglamento de Grados y Títulos de la USMP, aceptado mediante Resolución Rectoral 014-2022-CU-R-USMP. El contenido de párrafos, figuras y tablas fueron citados respetando las normas APA 7ma. edición.

Se hizo uso del consentimiento informado por parte de la empresa Lopez y Cia, considerando la información recibida, el entendimiento y deseo de las personas de participar; además de la estimación de riesgos/beneficios.

El estudio no supuso problemas en el bienestar salud físico o intelectual de los involucrados. Se ha mantenido la confidencialidad de la información obtenida de los trabajadores y el uso de un cuestionario anónimo. Y el método de recopilación de datos tuvo un protocolo aprobado para respetar los requerimientos éticos y mínimos a fin de avalar la credibilidad y autenticidad de la información. Por lo tanto, el estudio presentado es original y propio del investigador.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

4.1.1. Descripción de la muestra

Estuvo conformada por 30 trabajadores (57% mujeres y 43% hombres).

4.1.2. Análisis exploratorio

El diagrama de cajas de las variables SL y CO presentaron una distribución asimétrica positiva; con una aproximación al centil (100) (ver anexo 10). Ambas variables presentan una gráfica similar, debido a que se encuentran en rangos de puntajes aproximados.

4.1.3. Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis

4.1.3.1. Prueba de normalidad

Se empleó el estadístico de prueba de normalidad Shapiro-Wilk. La tabla 12 indica que la SL y el CO presentan niveles de significancia mayores a 0.05, mostrando datos con distribución normal. (ver anexo 11).

4.1.3.2. Contrastación de la hipótesis

1. Hipótesis específica 1:

Las reacciones afectivas se relacionan significativamente con el CC de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.

Tabla 4

Prueba de correlación HE1

			Reacciones Afectivas	Compromiso continuo
Reacciones Afectivas	Correlación Pearson	de	1	-,714**
	Sig. (bilateral)			<.001
Compromiso continuo	Correlación Pearson	de	-,714**	1
	Sig. (bilateral)		<.001	

Nota: Elaboración propia.

H₁: Sí existe relación entre las reacciones afectivas y el compromiso continuo de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.

Los hallazgos indican que hay una relación negativa entre las reacciones afectivas y el CC, con un r de Pearson de -0.714**, y una significancia menor a 0.05. Esto sugiere que, las variables se relacionan inversamente, rechazando la hipótesis nula, y aceptando H₁.

La relación se explica debido a que, si bien la remuneración de los trabajadores es justa, ellos sienten que están en la empresa más por necesidad que por deseo, además no cuentan con alternativas para ascender.

A través de la entrevista se encontró que: el sueldo de los empleados es justo, pero que no cuentan con posibilidades de promoción de puesto.

Figura 4

Puntos clave de relación entre las reacciones afectivas y el CC de los trabajadores



Nota: Elaboración propia.

2. Hipótesis específica 2:

Las conductas se relacionan significativamente con el CA de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.

Tabla 5

Prueba de correlación HE2

		Conductas	Compromiso Afectivo
Conductas	Correlación de Pearson	1	,795**
	Sig. (bilateral)		<.001
Compromiso afectivo	Correlación de Pearson	,795**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	

Nota: Elaboración propia.

H₁: Sí existe relación entre las conductas y el CA de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.

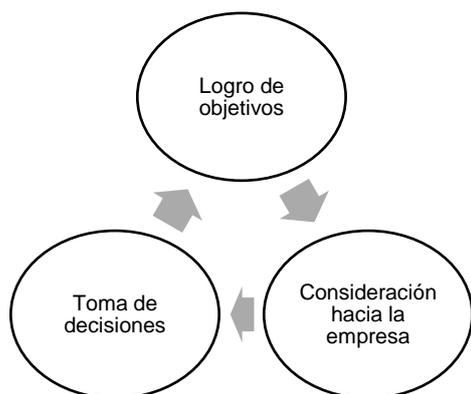
Los resultados muestran una afinidad significativa entre las conductas y el CA, con un r de Pearson de 0.795** con una significancia menor a 0.05. Esto demuestra una relación positiva considerable, y H₀ ha sido rechazada.

La relación se explica porque el empleado tiene la actitud y es eficiente en su trabajo, desarrollando un sentido de pertenencia e involucramiento.

A través de la entrevista se encontró que el trabajador tiene la libertad de tomar decisiones frente a un evento, y que cuenta con habilidades necesarias para el desempeño de sus actividades.

Figura 5

Puntos clave de relación entre las conductas y el CA de los trabajadores



Nota: Elaboración propia.

3. Hipótesis específica 3:

Las disposiciones se relacionan significativamente con el CN de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.

Tabla 6

Prueba de correlación HE3

		Disposiciones	Compromiso Normativo
Disposiciones	Correlación de Pearson	1	,604**
	Sig. (bilateral)		<.001
Compromiso Normativo	Correlación de Pearson	,604**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	

Nota: Elaboración propia.

H₁: Sí existe relación entre las disposiciones y el CN de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.

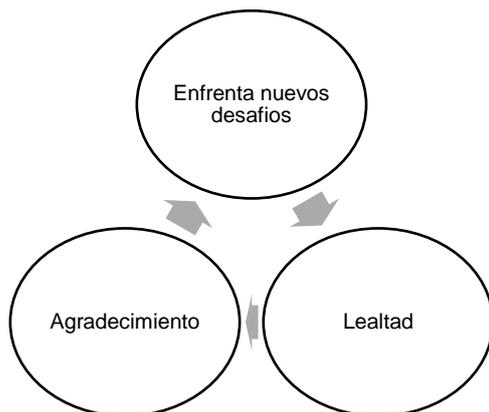
Se muestra una relación sustancial media entre las disposiciones y el CN, con un r de Pearson 0.604** y una significancia menor a 0.05, lo que conduce a la exclusión de H₀.

La relación se explica debido a que el trabajador tiene en claro quién es, lo que aporta, el vínculo y el agradecimiento con la empresa.

A través de la entrevista se encontró que el empleado es valorado y reconocido, y que están comprometidos.

Figura 6

Puntos clave de relación entre las disposiciones y el CN de los trabajadores



Nota: Elaboración propia.

4. Hipótesis general:

La SL se relaciona significativamente con el CO de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.

Tabla 7

Prueba de correlación HG

		Satisfacción Laboral	Compromiso Organizacional
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	,844**
	Sig. (bilateral)		<.001
Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson	,844**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	

Nota: Elaboración propia.

H₁: Sí existe relación entre la SL y el CO de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.

Los resultados indican que la SL se relaciona de manera significativa con el CO, obteniendo un r de Pearson = 0.844**, con una significancia < 0.05, probando que existe una relación positiva alta y rechazado la hipótesis nula.

La relación se explica debido a que en general el trabajador se siente satisfecho y comprometido por lo que la empresa le brinda: salario justo, herramientas, reconocimiento, autonomía, etc.

A través de la entrevista se encontró que al empleado se le brinda salario adecuado, ambiente óptimo y herramientas para estar satisfecho y comprometido.

Figura 7

Puntos clave de relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores



Nota: Elaboración propia.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

Se presentan el análisis de los resultados. La discusión se estructurará según las cuatro hipótesis del estudio, las cuales se detallan a continuación:

1. Hipótesis específica 1: Las reacciones afectivas se relacionan significativamente con el CC de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.

Los resultados de la tabla 4 muestran una relación negativa indirecta entre las reacciones afectivas y el compromiso continuo. Tales resultados se compararon con la investigación de De La Cruz y Ubaldo (2022), quienes determinaron que no existe relación directa entre estas dimensiones porque los trabajadores sienten que continúan en la empresa más por necesidad que por deseo, y que hay una comunicación horizontal. Esto se confirmó en la entrevista al jefe de RR. HH, quien indicó que algunos colaboradores tienen regulares reacciones afectivas porque es difícil que expresen su estado de ánimo. Sin embargo, se discrepó de los resultados de Argumedo (2021), quien determinó que existe una relación positiva y significativa. De este modo, se confirma el respaldo teórico de Weiss y Cropanzano (1996), que consideran crear un entorno y herramientas que impulse las ambiciones del empleado.

2. Hipótesis específica 2: Las conductas se relacionan significativamente con el CA de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.

Los datos obtenidos en la tabla 5 revelan una relación significativa considerable entre las conductas y el compromiso afectivo. Se contrastó con Chiang et al. (2021), quién determinó que existe una conexión positiva considerable entre estas dimensiones porque los empleados tienen autonomía y percepción de la forma en que realizan sus labores (eficiencia). Coincidiendo lo expresado por el entrevistado, quien indicó que los colaboradores tienen libertad en la toma de decisiones y en la solución de problemas, porque se sienten involucrados. Se discrepó del estudio de Palacín (2022), donde no existe una relación significativa entre estas dimensiones, debido a que el trabajador no se siente identificado (afecto y actitudes) con la organización dado a una falta de constantes estimulaciones y capacitaciones. En respaldo, Weiss y Cropanzano (1996) dentro de su Teoría de los Eventos Afectivos (TEA), indican que tales factores dentro de la empresa harán posible lograr una óptima comodidad en el colaborador y con ello generar componentes psicológicos positivos, como el estado de felicidad, haciendo posible un involucramiento desinteresado y un sentimiento de pertenencia.

3. Hipótesis específica 3: Las disposiciones se relacionan significativamente con el CN de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.

La información de la tabla 6 demuestra una relación positiva media entre las disposiciones y el compromiso normativo. Se corrobora con Bedoya (2022), quien indicó que casi la mitad del personal no se siente leal y no tienen el sentido de obligación con la empresa. Lo cual se contrasta por el interrogado, quien manifestó que a los empleados les resulta difícil hablar de sus emociones y sentimientos. Pero, no concuerda con el estudio de Vizcaíno (2020), que demostró que existe una correlación positiva fuerte entre las dimensiones, donde los empleados sienten que la empresa cubre sus necesidades y expectativas originando un vínculo emocional. Teóricamente, para el Enfoque de Autoevaluaciones Esenciales de Judge et al. (1998), el componente cognitivo (autoestima, autoeficacia) y emocional comprende dimensionamientos sensibles, donde las reuniones, talleres, cursos, capacitaciones laborales deben ser integrales, esto hará posible estabilizar las relaciones entre los colaboradores mejorando la productividad.

4. Hipótesis general: La SL se relaciona significativamente con el CO de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.

Según la información de la tabla 7, los resultados muestran una relación positiva alta entre las variables. Se comprueba con el estudio de Irawan y le (2022), en el cual señalaron una proporción positiva y representativa entre las variables, porque existe un ambiente de trabajo óptimo y salario acorde, originando que los trabajadores estén apasionados con sus actividades. El resultado se evidencia por lo citado en la entrevista, donde se argumentó que la empresa brinda al trabajador las herramientas, capacitaciones y mecanismos suficientes para desenvolverse y sentirse satisfechos y comprometidos. Sin embargo, se desacuerda con Muñoz-Palomar et al., (2022) donde se estableció que los empleados solo se sienten satisfechos si tienen un buen salario, dejando de lado el aspecto emocional, además que su compromiso organizacional es bajo. Ante lo citado, la TEA de Weiss y Cropanzano (1996) y la de Meyer y Allen de CO (1991), exponen la variabilidad de los constructos expuestos a este estímulo, dado que siempre se encaminan significativamente dentro del individuo, y es responsabilidad de la empresa mantener este estado de afectividad entre sus colaboradores, invirtiendo en procesos orientados en el desarrollo del capital humano, lo cual contribuye de manera efectiva a la persecución de metas.

CONCLUSIONES

1. Conforme a la HE1, se evidencia que sí hay relación entre las reacciones afectivas y el CC. Si el desarrollo afectivo del trabajador incrementa, el índice de los componentes de continuidad será menor (costo, tiempo, oportunidades, etc.)
2. De acuerdo con la HE2, se demuestra que sí existe relación entre estas variables. Sin embargo, algunos trabajadores no están muy involucrados porque no cuentan con una guía adecuada de labores.
3. Según la HE3, se determinó que sí hay relación entre estos factores, demostrando que, si un trabajador presenta disposiciones elevadas, los índices de compromiso normativo aumentarán.
4. Y, para la HG, se determinó que sí existe relación entre la SL y el CO. Por lo tanto, si la satisfacción laboral de los trabajadores incrementa también lo hará el compromiso organizacional.

RECOMENDACIONES

1. En relación con las conductas y el compromiso afectivo, se recomienda que RR. HH realice un plan de capacitación en el que se considere a la estrategia de Focus Groups, entrevistas y discusiones grupales, donde la información obtenida permita diseñar actividades de integración y relaciones personales logrando mejorar sus actitudes y desarrollar su identidad.
2. En cuanto a las disposiciones y compromiso normativo, se sugiere a los gerentes, prestar atención a las inquietudes de los colaboradores a través de un buzón de sugerencias que recoja sus opiniones, y así evitar actos negativos como el incumplimiento de compromisos laborales: tiempo, sueldo e incentivos que afecten la productividad.
3. Se propone implementar programas de incentivos, como "trabajador del mes", "logro de objetivo de ventas" y "el trabajador más empático", ofreciendo un compartir, carta de felicitación, etc., que aumente el compromiso, lealtad y la identificación de la empresa por parte de los empleados.
4. Se recomienda que la empresa implemente un plan de mejora en satisfacción laboral y compromiso organizacional mediante mecanismos como: condiciones laborales apropiadas, comunicación abierta, oportunidades de desarrollo, recompensas, capacitaciones y bienestar físico que permita a los empleados estar conformes y desarrollar habilidades para enfrentar nuevos desafíos.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aguiar, F. (2004). Teoría de la decisión e incertidumbre: modelos normativos y descriptivos. *EMPIRIA: Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 139-160.
- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional : cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Anaya, N. D., & Suárez, J. M. (2007). Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. Un estudio de ámbito nacional. *Revista de Educación*, 344(1), 217-218.
- Andrade Jaramillo, V. (2014). Identidad profesional y el mundo del trabajo contemporáneo. Reflexiones desde un resumen de caso. *Athenea Digital. Revista de Pensamiento e Investigación Social*, 14(2), 117-145.
- Argumedo Hernández, A. (2021). *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*. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12727/8381>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme.
- Ávila, C. E. (2015). *Plan de compromiso laboral (engagement) en el área comercial de laboratorios Life 2015*. Tesis de grado Universidad UTE.

- Baez-Santana, R. A., Zayas-Agüero, P. M., Velázquez-Zaldívar, R., & Lao-León, Y. O. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 14-23.
- Báez-Santana, R. A., Zayas-Agüero, P. M., Velázquez-Zaldívar, R., & Lao-León, Y. O. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 14-23.
- Bashir, B., & Gani, A. (2019). Testing the effects of job satisfaction on organizational commitment. *Journal of Management Development*, 39(4), 525-542. doi:<https://doi.org/10.1108/JMD-07-2018-0210>
- Bedoya Cerrón, M. (2023). *La satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de Luyando, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/20.500.14257/4017>
- Cernas Ortiz, D. A., Mercado Salgado, P., & León Cázares, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y administración*, 63(2). doi:<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.986>
- Chiang Vega, M. M., Quijada García, M. d., Rivera Cerda, M. J., & Hidalgo Ortiz, J. P. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: Un análisis de percepción en el sector sanitario. *Salud de los Trabajadores*, 29(2), 104-114.
- Claire Rocha, M., & Böhrh Pelaez, M. R. (2003). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBS*, 2(1), 77-83.
- Consejo Universitario USMP. (2016). *Manual para la elaboración de las tesis y los trabajos de investigación*. Obtenido de

- <https://www.usmp.edu.pe/odonto/instInvestigacion/pdf/MANUAL%20ELAB.%20TESIS%20Y%20LOS%20TRAB.%20DE%20INVESTIGACION.pdf>
- Consuelo-Bravo, C., Sarmentero-Bon, I., Gómez-Figueroa, O., & Falcón, O. (2018). Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 92-100.
- Corona, A. (2020). El sentido de pertenencia, una estrategia de mejora en el proceso formativo en las artes. Estudio de caso en Danza en una universidad mexicana. *Páginas De Educación*, 13(2), 59-79. doi:<https://doi.org/10.22235/pe.v13i2.2172>
- Czajka, J. (1990). The relation of positive and negative affectivity to work attitudes. *Academy of Management Proceedings*, 1990(1), 201-205. doi:<https://doi.org/10.5465/ambpp.1990.4978706>
- Davis, K., & Newstrom, J. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc. Graw Hill.
- De La Cruz, N., & Ubaldo, Y. (2022). *La satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en Huancayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/12081>
- Durukan K, S., & Köse, T. (2017). The effect of job satisfaction on organizational commitment of healthcare personnel. *IOSR Journal of Business and Management*, 19, 54-59. doi:doi: 10.9790/487X-1901025459
- Eliyana, A., Ma'arif, S., & Muzakki. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 144-150. doi:<https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.05.001>

- Espinosa-Montano, A., Rosario-Rodríguez, A., & Martínez-Lugo, M. (2023). Pienso Renunciar si la Satisfacción con la Supervisión es Baja: Una Relación Mediada y Moderada por el Cinismo Organizacional. *Revista Caribeña de Psicología*, 7(1)(e7551). doi:<https://doi.org/10.37226/rcp.v7i1.7551>
- Faya Salas, A., Venturo Orbegoso, C., Herrera Salazar, M., & M. Hernández, R. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Apuntes Universitarios*, 8(3), 43-56. doi:<https://doi.org/10.17162/au.v8i3.330>
- Fernández-Vega, L., Fernández, G., Ferrón, T., & González, B. (2009). *Comparación de los perfiles de personalidad en dos carreras universitarias: medicina y empresariales*. Universidad Complutense de Madrid. España.
- Fierro Moreno, E., Martínez Alva, M., Ortiz Reyes, F., & Martínez Bello, J. (2018). La gestión pública colaborativa y el compromiso organizacional. Organizaciones del sector público del Estado de México. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7, 20. Obtenido de <https://recai.uaemex.mx/article/view/11426>
- Fonseca Herrera, J. M., Cruz Torres, C. E., & Gutiérrez, L. C. (2019). Validación del instrumento de compromiso organizacional en México: Evidencias de validez de constructo, criterio y confiabilidad. *Revista de Psicología*, 37(1), 7-29. doi:<https://doi.org/10.18800/psico.201901.001>
- Fredrickson, B. L. (2009). *Vida positiva. Cómo superar las emociones negativas y prosperar*. Bogotá: Norma.
- Frijda, N. H. (1993). Moods, emotion episodes, and emotions. In M. Lewis & J. M. Haviland (Eds.). *Handbook of emotions*, 381-403. The Guilford Press.

- Gopinath, R., & Kalpana, R. (2020). Relationship of job involvement with job satisfaction. *Adalya Journal*, 9(7), 306-315. doi:<https://doi.org/10.37896/aj9.7/029>
- Harter, S. (1990). Self and identity development. In S. S. Feldman & G. R. Elliott (Eds.). *At the threshold: The developing adolescent*, 352-387. Harvard University Press.
- Hernandez , R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas* (Sexta edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6a. ed. México: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. Cleveland: World Publishing.
- Irawan, F., & Ie, M. (2022). The Effect of Work Environment and Job Satisfaction on Employee Organizational Commitment. *Atlantis Press*, 1452-1457. doi:<https://doi.org/10.2991/assehr.k.220404.232>
- Janesick, V. J. (1998). The dance of qualitative research design: Metaphor, methodolatry, and meaning. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.). *Handbook of qualitative research* (págs. 209-219). Sage Publications, Inc.
- Jaros, S. J., Jermier, J. M., Koehler, J. W., & Sincich, T. (1993). Effects of continuance, affective, and moral commitment on the withdrawal process: An evaluation of eight structural equation models. *Academy of Management Journal*, 36(5), 951–995. doi:<https://doi.org/10.2307/256642>
- Judge, T. A., Locke, E. A., & Durham, C. C. (1997). The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. *Research in Organizational Behavior*, 19, 151-188.

- Judge, T. A., Locke, E. A., Durham, C. C., & Kluger, A. N. (1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: The role of core evaluations. *Journal of Applied Psychology, 83*(1), 17-34. doi:<https://doi.org/10.1037/0021-9010.83.1.17>
- King, N., & Horrock, C. (2010). *Interviews in qualitative research*. London: Sage.
- Kinicki, A., & Kreitner, R. (2006). *Comportamiento organizacional*. São Paulo: McGraw-Hill Interamericana do.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración: una perspectiva global*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Kotler, P. (2003). *Fundamentos de marketing*. México: Prentice Hall.
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*. Oxford University Press.
- Lupano , M. L., & Castro Solano, A. (2018). Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas. *Interdisciplinaria Revista de Psicología y Ciencias Afines, 35*(1), 171-178. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-70272018000100009&lng=es&tlng=es
- Lupano, M. L., & Castro, A. (2019). Virtudes organizacionales y capital psicológico como predictores positivos de satisfacción y performance laboral. *Revista De Psicología, 15*(29), 22–35.
- May Guillermo, E. G., Barroso Tanoira, F. G., & Hernández Triano, L. (2020). Validación de un instrumento para medir estados afectivos y compromiso organizacional en profesores universitarios. *Nova Scientia, 12*(24), 1-16. doi:<https://doi.org/10.21640/ns.v12i24.2248>

- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. California: Sage Publications, Inc.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. doi:[https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Monsalve-Castro, C., Riaño, F. N., & Luzardo-Briceño, M. (2021). Prácticas de alto rendimiento y su incidencia en el compromiso organizacional. Un estudio en colaboradores de una caja de compensación familiar en Colombia. *Revista Escuela de Administración de*, 90, 235-254. doi:DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n90.2021.2976>
- Morris, W. N. (1989). *Theories of Mood*. Springer, New York, NY: Springer Series in Social Psychology. doi:https://doi.org/10.1007/978-1-4612-3648-1_2
- Muñoz-Palomar, D. M., Vázquez-de la Cruz, P. J., Roque-Martínez, K. P., Aguilar-Ramírez, M. G., Cajero-Dimas, A., Delgado-Pardo, J. G., & Compeán-Padilla, V. (2022). Satisfacción laboral en relación a compromiso organizacional en suplentes de enfermería de un hospital general. *ENE*, 16(2), 1-13. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2022000200004&lng=es&tlng=es
- Nava Soto, M. I., Ramos Rubio, P., & García Uribe, E. F. (2021). Modelo de dos dimensiones del compromiso organizacional: Aproximación teórica al modelo de Cohen. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 23-43. doi:<https://doi.org/10.36677/recai.v10i29.16066>.
- Neves, T., Graveto, J., Rodrigues, V., Marôco, J., & Parreira, P. (2018). Compromiso organizacional, cualidades psico-métricas e invarianza del

cuestionario de Meyer y Allen para enfermeros portugueses. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 26, 1-11. doi:<https://doi.org/10.1590/1518-8345.2407.3021>

Neyra Vilcarromero, M., Aliaga Jimenez, B. K., Burgos Chavez, V. S., & Álvarez Manrique, V. D., V. D. (2020). Validación del instrumento compromiso organizacional "CO" en docentes de diversas instituciones UGEL 006, Lima, 2020. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 11-21. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1412>

Palacín, R. (2022). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Obtenido de Repositorio Institucional UNFV: <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/6356>

Pedraza Gonzáles, L. A., Rodríguez Montalbán, R., & Martínez Lugo, M. (2021). Cuando la Compasión Nos Mueve: Manifiesto en el Trabajo. *Revista Caribeña de Psicología*, 5(e5605). doi:<https://doi.org/10.37226/rcp.v5i1.5605>

Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-24. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>

Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

Raina, R., & Roebuck, D. B. (2016). Exploring cultural influence on managerial communication in relationship to job satisfaction, organizational commitment, and the employees' propensity to leave in the insurance sector of India.

- International Journal of Business Communication*, 53(1), 97-130.
doi:10.1177/2329488414525453
- Ramírez-Gañan, A. E., Orozco-Quintero, D., & Garzón-Castrillón, M. A. (2020). Gestión de la felicidad, bienestar subjetivo y satisfacción laboral. *Dimensión Empresarial*, 18(2). doi:<https://doi.org/10.15665/dem.v18i2.2057>
- Rendón-Macías, M. E., Villasís-Keeve, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4), 397-407.
- Rendón-Macías, M., Villasís-Keeve, M. A., & Miranda-Novales, M. G. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4), 397-407.
doi:<https://doi.org/10.29262/ram.v63i4.230>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice-Hall.
- Rodríguez Gómez, G., Gil Flores, J., & García Jiménez, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. España: Ediciones Aljibe.
- Romero-Polo, J. A., Mercado-Pacheco, A., Díaz-Cárdenas, S., & de la Valle-Archibold, M. (2021). Satisfacción laboral y condiciones laborales en odontólogos de Cartagena de Indias-Colombia. *Archivos de Medicina*, 21(1), 138-149. doi:<https://doi.org/10.30554/archmed.21.1.3864.2021>
- Saavedra Mori, F., Delgado Bardales, J. M., & Saldaña Pinto, C. A. (2020). Gestión engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de las instituciones públicas. *Horizonte Empresarial*, 7(2), 186-198.
doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1484>
- Salessi, S., & Omar, A. (2017). Satisfacción laboral: un modelo explicativo basado en variables disposicionales. *Revista Colombiana de Psicología*, 26(2), 329-345. doi:<https://doi.org/10.15446/rcp.v26n2.60651>

- Savin-Baden, M., & Major, C. (2013). *Qualitative research: The essential guide to theory and practice*. London.: Routledge.
- Shahjeham, A., Afsar, B., & Shah, S. (2019). Is organizational commitment-job satisfaction relationship necessary for organizational commitment-citizenship behavior relationships? A Meta-Analytical Necessary Condition Analysis. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 32(1), 2657-2679. doi:<https://doi.org/10.1080/1331677X.2019.1653784>
- Sironi, E. (2019). Job satisfaction as a determinant of employees' optimal well-being in an instrumental variable approach. *Quality & Quantity*, 53(4), 1721-1742. doi:<https://doi.org/10.1007/s11135-019-00835-3>
- Sullivan, L. E., Johnson, R. B., Mercado, C. C., & Terry, K. J. (2009). *The Sage glossary of the social and behavioral sciences*. Sage Publications, Inc.
- Valaei, N., & Rezaei, S. (2016). Job satisfaction and organizational commitment: an empirical investigation among ICT-SMEs. *Management Research Review*, 39(12), 1663-1694. doi:<https://doi.org/10.1108/MRR-09-2015-0216>
- Velasco, M., Navarro, J., & Rueff-Lopes, R. (2017). Teoría de los acontecimientos afectivos: revisión de su impacto y desarrollos en el estudio del afecto en las organizaciones. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 17(1), 30-38. doi:<https://dx.doi.org/10.17652/rpot/2017.1.12106>
- Velasco, M., Navarro, J., & Rueff-Lopes, R. (2017). Teoría de los acontecimientos afectivos: Revisión de su impacto y desarrollos en el estudio del afecto en las organizaciones. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 17(1), 30-38. doi:<https://doi.org/10.17652/rpot/2017.1.12106>
- Vizcaíno Cruz, I. S. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario. Ecuador*.

[Tesis de pregrado, Universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador].

Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2947>

Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.). *Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews*, 18, 1-74. Elsevier Science/JAI Press.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de tesis:	Satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.
Línea de investigación:	Mypes y Emprendimiento.
Autor:	Víctor Andrés Baca Dueñas.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023?	Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.	La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.	(VI) Satisfacción laboral	Reacciones afectivas Conductas Disposiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Mixto • Tipo: Básica • Alcance: Correlacional • Diseño: No experimental - transversal. • Unidad de análisis: Trabajadores.
			(VI) Compromiso organizacional	Compromiso afectivo Continuo continuo Compromiso normativo	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Indicadores	Medios de Certificación (Fuente / Técnica)
¿Cómo se relacionan las reacciones afectivas con el compromiso continuo de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023?	Determinar la relación entre las reacciones afectivas y el compromiso continuo de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.	Las reacciones afectivas se relacionan significativamente con el compromiso continuo de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.	(VI) Reacciones afectivas	Emociones Estados de ánimo Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> • Fuente: Trabajadores de la empresa Lopez y Cia • Técnica: Encuesta • Instrumentos: Guía de entrevista. Guía de cuestionario
			(VD) Compromiso continuo	Inversión Necesidades Alternativas	

¿Cómo se relacionan las conductas con el compromiso afectivo de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023?	Determinar la relación entre las conductas y el compromiso afectivo de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.	Las conductas se relacionan significativamente con el compromiso afectivo de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.	(VI) Conductas	Afecto Actitudes Eficiencia	
			(VD) Compromiso Afectivo	Identidad Pertenencia Involucramiento	
¿Cómo se relacionan las disposiciones con el compromiso normativo de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023?	Determinar la relación entre las disposiciones y el compromiso normativo de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.	Las disposiciones se relacionan significativamente con el compromiso normativo de los trabajadores de la empresa Lopez y Cia, Chiclayo, 2023.	(VI) Disposiciones	Autoestima Autoeficacia Estabilidad emocional	
			(VD) Compromiso Normativo	Lealtad Sentido de obligación Agradecimiento	

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1: Operacionalización de la variable 1

Variable: Satisfacción Laboral		
Definición conceptual: Es un juicio positivo o negativo que realiza la persona de su situación en el trabajo (Weiss, 2002).		
Instrumento: Cuestionario estructurado		Técnica: Encuesta
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Dimensión 1 Reacciones afectivas	<p>Indicador 1: Emociones Son reacciones a un evento o una determinada situación (Frijda, 1993).</p>	<p>No logro controlar mis reacciones frente a un evento o situación inesperada en mi trabajo.</p> <p>Considero que las actividades que realizo en mi trabajo alteran mis emociones.</p> <p>Soy consciente de como mis emociones influyen en mis relaciones laborales de compañeros de trabajo.</p>
	<p>Indicador 2: Estados de ánimo Son sucesos positivos o negativos que surgen de un evento del entorno (Frijda, 1993; Morris, 1989)</p>	<p>No me afecta emocionalmente los eventos laborales.</p> <p>Me deprimen los sucesos laborales negativos de mi empresa.</p> <p>No controlo mis estados de ánimo ante un acontecimiento repentino.</p>
	<p>Indicador 3: Remuneración Es el pago que reciben los empleados por su trabajo, como, gratificación, salud, seguro, utilidades, etc. (Herzberg, 1966).</p>	<p>Considero que el pago de mi sueldo es conforme a las contraprestaciones (salario, seguro, utilidad, CTS, etc.)</p> <p>Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo.</p> <p>Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</p>
Dimensión 2 Conductas	<p>Indicador 1: Afecto Son comportamientos laborales que surgen de las experiencias afectivas (Velasco et al., 2017).</p>	<p>Soy capaz de incentivar y guiar a mis compañeros a lograr los objetivos.</p> <p>Ayudo a los demás a desarrollar sus propias potencialidades y talentos.</p> <p>Me gusta estar atento y comprender la opinión de mis compañeros.</p>

	<p>Indicador 2: Actitudes Son conductas que están influenciadas por la evaluación del trabajo (Eagly Chaiken, 1993).</p>	<p>Mi predisposición a lograr las metas es buena.</p> <p>Intento tener pensamientos positivos cuando me siento mal.</p> <p>Estoy dispuesto a sacrificarme siempre que implique en la mejora de la empresa.</p>
	<p>Indicador 3: Eficiencia Es lograr los objetivos con la menor cantidad de recursos (Koontz y Wehrich, 2004).</p>	<p>Me enfoco en alcanzar los objetivos de la empresa al menor costo posible.</p> <p>Distribuyo mis tareas de mi plan de acción en función de ser más productivo.</p> <p>Al finalizar un trabajo siento que lo he logrado terminar con éxito.</p>
<p>Dimensión 3 Disposiciones</p>	<p>Indicador 1: Autoestima Es la apreciación que uno tiene de sí mismo (Harter, 1990).</p>	<p>Tengo claro quién soy y lo que apporto a la empresa.</p> <p>Me siento feliz cuando reconocen que mi trabajo está bien hecho.</p> <p>No me incomoda afrontar objetivos desafiantes ni asumir riesgos calculados.</p>
	<p>Indicador 2: Autoeficacia Es la creencia que posee un individuo sobre sus habilidades para realizar una labor con éxito (Judge et al., 1997).</p>	<p>Tengo facilidad de convencimiento para cerrar una venta con el cliente.</p> <p>Me considero una persona con un alto grado de influencia y persuasión.</p> <p>Considero tener las competencias necesarias para el puesto de trabajo que desarrollo.</p>
	<p>Indicador 3: Estabilidad emocional Es la capacidad de una persona para mantener un equilibrio emocional frente a situaciones difíciles, estresantes o adversas (Fernández-Vega et al., 2009).</p>	<p>Soy capaz de pensar con claridad y estar concentrado ante situaciones de presión.</p> <p>Soy consciente de cómo mis emociones (ansiedad, estrés, etc.) influyen en mi trabajo.</p> <p>No controlo mis emociones antes situaciones de conflicto.</p>

Tabla 2: Operacionalización de la variable 2

Variable: Compromiso Organizacional		
Definición conceptual: Es el deseo, la necesidad y el deber que poseen las personas de continuar y aportar a los fines organizacionales (Meyer y Allen, 1991)		
Instrumento: Cuestionario estructurado		Técnica: Encuesta
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del Instrumento
Dimensión 1 Compromiso Continuo	Indicador 1: Inversión Son las habilidades, conocimiento, etc. que el trabajador ha aportado a la empresa (Báez et al., 2019).	Considero que este puesto de trabajo me ha dado la oportunidad de haber aportado nuevos conocimientos. Considero haber contribuido con el desarrollo de nuevas habilidades para la organización. Considero que el tiempo dedicado al desarrollo de la organización me brinda gratas satisfacciones.
	Indicador 2: Necesidades Es el sentimiento de falta de algo, un estado fisiológico o mental (Kotler, 2003).	En este momento, continuar en mi organización es una fuerte necesidad. Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si quisiera. Si dejara esta organización ahora, tendría un gran costo (sueldo, tiempo, oportunidad, etc.) para mí.
	Indicador 3: Alternativas Posibilidad de elegir la mejor opción entre un conjunto de acciones posibles (Aguilar, 2004).	Siento que tengo muy pocas opciones para considerar dejar esta empresa. Considero que al interior de mi organización se me brinda diversas alternativas de crecimiento profesional Una de las consecuencias negativas de abandonar esta organización es la escasez de alternativas posibles.
Dimensión 2 Compromiso Afectivo	Indicador 1: Identidad Es la relación que las personas tienen con el trabajo haciéndolo parte de ellos (Andrade, 2014).	El trabajo que realizo forma parte mi vida laboral. Realmente percibo como propios los problemas de esta empresa. Considero a la organización como mi segundo hogar.

	<p>Indicador 2: Pertenencia Es el sentimiento de apego que el empleado genera con la organización. (Corona, 2020).</p>	<p>A pesar de mi punto de vista diferente la organización valora mis aportes.</p> <p>Mis habilidades diferenciadoras son muy valoradas en mi organización.</p> <p>Siento un fuerte sentido de pertenencia hacia mi organización.</p>
	<p>Indicador 3: Involucramiento Proceso de libre participación de los trabajadores en la toma de decisiones que afectan directamente su productividad (Alles, 2007).</p>	<p>Considero que tendría mayor participación en el trabajo si mis opiniones son tomadas en cuenta.</p> <p>Hacer actividades distintas en el trabajo me ayuda a mantener el interés por el mismo.</p> <p>Con frecuencia se me asigna la toma de decisiones en actividades vinculadas a mi trabajo.</p>
<p>Dimensión 3 Compromiso Normativo</p>	<p>Indicador 1: Lealtad Es el sentimiento de unión y afecto a la organización a través de acciones orientadas a protegerla (Claire Y Bórh, 2003).</p>	<p>Si recibiera una mejor oferta de trabajo, no dejaría mi organización, debido al vínculo desarrollado con ella.</p> <p>Estaría dispuesto a realizar acciones que conlleven a la mejora de la organización.</p> <p>Colaboro con mis compañeros a fin de lograr de manera conjunta actividades a favor de la empresa.</p>
	<p>Indicador 2: Sentido de obligación Es el sentimiento de deber que tienen los trabajadores de permanecer en la empresa (Meyer y Allen, 1997).</p>	<p>Siento la obligación de continuar en esta organización.</p> <p>No siento ninguna obligación de continuar trabajando con mi jefe actual.</p> <p>No dejaría la empresa porque tengo una obligación con mis compañeros que trabajan allí.</p>
	<p>Indicador 3: Agradecimiento Es el sentimiento que obliga al trabajador a estimar el beneficio que la organización le brinda (Fredrickson, 2009).</p>	<p>Estoy en deuda con mi organización por lo que me ha brindado.</p> <p>A mi realmente me importa el destino de esta empresa.</p> <p>Valoro el aporte de mis compañeros en el logro de las actividades laborales.</p>

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS CUESTIONARIO

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estimado (a)

La presente investigación tiene como **objetivo** conocer su nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional. Por este motivo, considero contar con su colaboración. El cuestionario es **confidencial y anónimo**. En el documento encontrará una serie de interrogantes, por favor, responda con sinceridad.

Consentimiento Informado

Por la presente, doy mi consentimiento y soy consecuente que mi contribución es totalmente voluntaria y entiendo que puedo solicitar información del estudio.

- He recibido información sobre los objetivos del estudio. Sí () No ()
- He podido hacer preguntas sobre el estudio. Sí () No ()
- Entiendo que mi contribución es voluntaria. Sí () No ()
- He decidido libremente participar en el estudio. Sí () No ()

De antemano agradecemos su colaboración.

I. Información demográfica

Por favor, responda las siguientes preguntas:

N.º	Preguntas	Respuesta
1	¿A qué sexo pertenece?	() Hombre () Mujer
2	¿Cuántos años tiene?	_____ años
3	¿En qué área trabaja?	() Ventas () Almacén () Administración () Logística () Otro
4	¿Qué cargo ocupa en la empresa?	() Vendedor () Gestor () Jefe () Otro

II. Satisfacción laboral y compromiso organizacional

Usted debe exponer su opinión **marcando con un aspa (X)** a cada uno de los siguientes enunciados, utilizando la **escala de 5 puntos** brindada a continuación:

1= Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

		Alternativa de respuestas				
N	Enunciados	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Reacciones Afectivas						
1	No logro controlar mis reacciones frente a un evento o situación inesperada en mi trabajo.					
2	Considero que las actividades que realizo en mi trabajo alteran mis emociones.					
3	Soy consciente de como mis emociones influyen en mis relaciones laborales de compañeros de trabajo.					
4	No me afecta emocionalmente los eventos laborales.					
5	Me deprimen los sucesos laborales negativos de mi empresa.					
6	No controlo mis estados de ánimo ante un acontecimiento repentino.					
7	Considero que el pago de mi sueldo es conforme a las contraprestaciones (sueldo, seguro, utilidad, CTS, etc.).					
8	Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo.					
9	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
Conductas						
10	Soy capaz de incentivar y guiar a mis compañeros a lograr los objetivos.					
11	Ayudo a los demás a desarrollar sus propias potencialidades y talentos.					
12	Me gusta estar atento y comprender la opinión de mis compañeros.					
13	Mi predisposición a lograr las metas es buena.					
14	Intento tener pensamientos positivos cuando me siento mal.					
15	Estoy dispuesto a sacrificarme siempre que implique en la mejora de la empresa.					
16	Me enfoco en alcanzar los objetivos de la empresa al menor costo posible.					
17	Distribuyo mis tareas de mi plan de acción en función de ser más productivo.					
18	Al finalizar un trabajo siento que lo he logrado terminar con éxito.					

Disposiciones						
19	Tengo claro quién soy y lo que apporto a la empresa.					
20	Me siento feliz cuando reconocen que mi trabajo está bien hecho.					
21	No me incomoda afrontar objetivos desafiantes ni asumir riesgos calculados.					
22	Tengo facilidad de convencimiento para cerrar una venta con el cliente.					
23	Me considero una persona con un alto grado de influencia y persuasión.					
24	Considero tener las competencias necesarias para el puesto de trabajo que desarrollo.					
25	Soy capaz de pensar con claridad y estar concentrado ante situaciones de presión.					
26	Soy consciente de cómo mis emociones (ansiedad, estrés, etc.) influyen en mi trabajo.					
27	No controlo mis emociones antes situaciones de conflicto.					
Compromiso Continuo						
28	Considero que este puesto de trabajo me ha dado la oportunidad de haber aportado nuevos conocimientos.					
29	Considero haber contribuido con el desarrollo de nuevas habilidades para la organización.					
30	Considero que el tiempo dedicado al desarrollo de la organización me brinda gratas satisfacciones.					
31	En este momento, continuar en mi organización es una fuerte necesidad.					
32	Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si quisiera.					
33	Si dejara esta organización ahora, tendría un gran costo para mí (sueldo, tiempo, oportunidad, etc.).					
34	Siento que tengo muy pocas opciones para considerar dejar esta empresa.					
35	Considero que al interior de mi organización se me brinda diversas alternativas de crecimiento profesional.					
36	Una de las consecuencias negativas de abandonar esta organización, es la escasez de alternativas posibles.					

Compromiso Afectivo						
37	El trabajo que realizo forma parte mi vida laboral.					
38	Realmente percibo como propios los problemas de esta empresa.					
39	Considero a la organización como mi segundo hogar.					
40	A pesar de mi punto de vista diferente la organización valora mis aportes.					
41	Mis habilidades diferenciadoras son muy valoradas en mi organización.					
42	Siento un fuerte sentido de pertenencia hacia mi organización.					
43	Considero que tendría mayor participación en el trabajo si mis opiniones son tomadas en cuenta.					
44	Hacer actividades distintas en el trabajo me ayuda a mantener el interés por el mismo.					
45	Con frecuencia se me asigna la toma de decisiones en actividades vinculadas a mi trabajo.					
Compromiso Normativo						
46	Si recibiera una mejor oferta de trabajo, no dejaría mi organización, debido al vínculo desarrollado con ella.					
47	Estaría dispuesto a realizar acciones que conlleven a la mejora de la organización.					
48	Colaboro con mis compañeros a fin de lograr de manera conjunta actividades a favor de la empresa.					
49	Siento la obligación de continuar en esta organización.					
50	No siento ninguna obligación de continuar trabajando con mi jefe actual.					
51	No dejaría la empresa porque tengo una obligación con mis compañeros que trabajan allí.					
52	Estoy en deuda con mi organización por lo que me ha brindado.					
53	A mí realmente me importa el destino de esta empresa.					
54	Valoro el aporte de mis compañeros en el logro de las actividades laborales.					

ANEXO 4: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS ENTREVISTA ESTRUCTURADA

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres:

Cargo:

INSTRUCCIONES:

Por favor responda a las siguientes preguntas:

- 1. ¿Por qué crees que es importante que los empleados se sientan satisfechos y comprometidos con la empresa?**

- 2. ¿Cuáles cree que serían los factores que llevan a la insatisfacción de los empleados con su trabajo?, ¿Y cuáles considera los más importantes?**

- 3. ¿Cree que el nivel de SL y CO influyen en el desempeño y productividad de los trabajadores?, ¿De qué forma?**

- 4. ¿Considera que los trabajadores han pasado episodios emocionalmente inestables?, ¿Qué hace la empresa para mitigar esas experiencias?**

- 5. ¿Cree que los trabajadores se sienten valorados y reconocidos por la empresa?, ¿De qué manera?**

6. ¿Cree que los empleados reciben las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo de manera eficiente?, ¿De qué forma?

7. ¿Cree que los trabajadores participan en la toma de decisiones o en la mejora de procesos en tu área de trabajo?, ¿Qué tan involucrados están?

8. ¿Cree que los trabajadores tienen las habilidades suficientes para desempeñar su labor?, ¿Cómo estas influyen en la satisfacción y compromiso?

9. ¿Cree que la empresa brinda prácticas que apoyen el bienestar de los empleados?, ¿Podría mencionarlas?

10. ¿Cree que los empleados tienen oportunidades de desarrollo profesional en esta organización? ¿La empresa ofrece oportunidades de capacitación y crecimiento que son relevantes para su carrera?

ANEXO 5: FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basad en la presente rúbrica.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 1
Variable 1 (Satisfacción Laboral)

Nombre del Instrumento:	Cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa Lopez y Cia.					
Autor del Instrumento	Victor Andrés Baca Dueñas.					
Variable 1:	Satisfacción Laboral (variable independiente).					
Población:	Trabajadores de la empresa Lopez y Cia.					
Dimensión / Indicador	Items	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Reacciones afectivas						
I1: Emociones	No logro controlar mis reacciones frente a un evento o situación inesperada en mi trabajo.	4	4	4	4	
	Considero que las actividades que realizo en mi trabajo alteran mis emociones.	4	4	4	4	
	Soy consciente de como mis emociones influyen en mis relaciones laborales de compañeros de trabajo.	4	4	4	4	
I2: Estados de ánimo	No me afecta emocionalmente los eventos laborales.	4	4	4	4	
	Me deprimen los sucesos laborales negativos de mi empresa.	4	4	4	4	
	No controlo mis estados de ánimo ante un acontecimiento repentino.	4	4	4	4	
I3: Remuneración	Considero que el pago de mi sueldo es conforme a las contraprestaciones (salario, seguro, utilidad, CTS, etc.)	4	4	4	4	
	Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo.	4	4	4	4	
	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	4	4	4	4	
D2: Conductas						
I1: Afecto	Soy capaz de incentivar y guiar a mis compañeros a lograr los objetivos.	4	4	4	4	

	Ayudo a los demás a desarrollar sus propias potencialidades y talentos.	4	4	4	4	
	Me gusta estar atento y comprender la opinión de mis compañeros.	4	4	4	4	
I2: Actitudes	Mi predisposición a lograr las metas es buena.	4	4	4	4	
	Intento tener pensamientos positivos cuando me siento mal.	4	4	4	4	
	Estoy dispuesto a sacrificarme siempre que implique en la mejora de la empresa.	4	4	4	4	
I3: Eficiencia	Me enfoco en alcanzar los objetivos de la empresa al menor costo posible.	4	4	4	4	
	Distribuyo mis tareas de mi plan de acción en función de ser más productivo.	4	4	4	4	
	Al finalizar un trabajo siento que lo he logrado terminar con éxito.	4	4	4	4	
D3: Disposiciones						
I1: Autoestima	Tengo claro quién soy y lo que apporto a la empresa.	4	4	4	4	
	Me siento feliz cuando reconocen que mi trabajo está bien hecho.	4	4	4	4	
	No me incomoda afrontar objetivos desafiantes ni asumir riesgos calculados.	4	4	4	4	
I2: Autoeficacia	Tengo facilidad de convencimiento para cerrar una venta con el cliente.	4	4	4	4	
	Me considero una persona con un alto grado de influencia y persuasión.	4	4	4	4	
	Considero tener las competencias necesarias para el puesto de trabajo que desarrollo.	4	4	4	4	
I3: Estabilidad emocional	Soy capaz de pensar con claridad y estar concentrado ante situaciones de presión.	4	4	4	4	
	Soy consciente de cómo mis emociones (ansiedad, estrés, etc.) influyen en mi trabajo.	4	4	4	4	
	No controlo mis emociones antes situaciones de conflicto.	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
----------------------------	---

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA Nº 2
Variable 2 (Compromiso Organizacional)

Nombre del Instrumento:	Cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa Lopez y Cia.					
Autor del Instrumento	Victor Andrés Baca Dueñas.					
Variable 2:	Compromiso Organizacional (variable dependiente).					
Población:	Trabajadores de la empresa Lopez y Cia.					
Dimensión / Indicador	Items	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Compromiso Continuo						
I1: Inversión	Considero que este puesto de trabajo me ha dado la oportunidad de haber aportado nuevos conocimientos.	4	4	4	4	
	Considero haber contribuido con el desarrollo de nuevas habilidades para la organización.	4	4	4	4	
	Considero que el tiempo dedicado al desarrollo de la organización me brinda gratas satisfacciones.	4	4	4	4	
I2: Necesidades	En este momento, continuar en mi organización es una fuerte necesidad.	4	4	4	4	
	Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si quisiera.	4	4	4	4	
	Si dejara esta organización ahora, tendría un gran costo (sueldo, tiempo, oportunidad, etc.) para mí.	4	4	4	4	
I3: Alternativas	Siento que tengo muy pocas opciones para considerar dejar esta empresa.	4	4	4	4	
	Considero que al interior de mi organización se me brinda diversas alternativas de crecimiento profesional.	4	4	4	4	
	Una de las consecuencias negativas de abandonar esta	4	4	4	4	

	organización es la escasez de alternativas posibles.					
D2: Compromiso Afectivo						
I1: Identidad	El trabajo que realizo forma parte mi vida laboral.	4	4	4	4	
	Realmente percibo como propios los problemas de esta empresa.	4	4	4	4	
	Considero a la organización como mi segundo hogar	4	4	4	4	
I2: Pertenencia	A pesar de mi punto de vista diferente la organización valora mis aportes.	4	4	4	4	
	Mis habilidades diferenciadoras son muy valoradas en mi organización.	4	4	4	4	
	Siento un fuerte sentido de pertenencia hacia mi organización.	4	4	4	4	
I3: Involucramiento	Considero que tendría mayor participación en el trabajo si mis opiniones son tomadas en cuenta.	4	4	4	4	
	Hacer actividades distintas en el trabajo me ayuda a mantener el interés por el mismo.	4	4	4	4	
	Con frecuencia se me asigna la toma de decisiones en actividades vinculadas a mi trabajo.	4	4	4	4	
D3: Compromiso Normativo						
I1: Lealtad	Si recibiera una mejor oferta de trabajo, no dejaría mi organización, debido al vínculo desarrollado con ella.	4	4	4	4	
	Estaría dispuesto a realizar acciones que conlleven a la mejora de la organización.	4	4	4	4	
	Colaboro con mis compañeros a fin de lograr de manera conjunta actividades a favor de la empresa.	4	4	4	4	
I2: Sentido de obligación	Siento la obligación de continuar en esta organización.	4	4	4	4	
	No siento ninguna obligación de continuar trabajando con mi jefe actual.	4	4	4	4	

	No dejaría la empresa porque tengo una obligación con mis compañeros que trabajan allí.	4	4	4	4	
13: Agradecimiento	Estoy en deuda con mi organización por lo que me ha brindado.	4	4	4	4	
	A mí realmente me importa el destino de esta empresa.	4	4	4	4	
	Valoro el aporte de mis compañeros en el logro de las actividades laborales.	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
----------------------------	---

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo (<input type="checkbox"/>) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	ARBULÚ RIVERA LUIS GUILLERMO
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>)
Profesión:	ADMINISTRADOR
Grado académico	Licenciado ¹ (<input type="checkbox"/>) Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (<input type="checkbox"/>) De 11 a 15 (<input type="checkbox"/>) De 16 a 20 (<input type="checkbox"/>) De 21 a más (<input checked="" type="checkbox"/>)
	Solamente para validadores externos
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
Nº telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (<input type="checkbox"/>) Por correo electrónico (<input type="checkbox"/>)



Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basad en la presente rúbrica.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

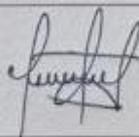
FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 1
Variable 1 (Satisfacción Laboral)

Nombre del Instrumento:	Cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa Lopez y Cia.					
Autor del Instrumento	Víctor Andrés Baca Dueñas.					
Variable 1:	Satisfacción Laboral (variable independiente).					
Población:	Trabajadores de la empresa Lopez y Cia.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Reacciones afectivas						
I1: Emociones	No logro controlar mis reacciones frente a un evento o situación inesperada en mi trabajo.	4	4	4	4	
	Considero que las actividades que realizo en mi trabajo alteran mis emociones.	4	4	4	4	
	Soy consciente de como mis emociones influyen en mis relaciones laborales de compañeros de trabajo.	4	4	4	4	
I2: Estados de ánimo	No me afecta emocionalmente los eventos laborales.	4	4	4	4	
	Me deprimen los sucesos laborales negativos de mi empresa.	4	4	4	4	
	No controlo mis estados de ánimo ante un acontecimiento repentino.	4	4	4	4	
I3: Remuneración	Considero que el pago de mi sueldo es conforme a las contraprestaciones (salario, seguro, utilidad, CTS, etc.)	4	4	4	4	
	Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo.	4	4	4	4	
	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	4	4	4	4	
D2: Conductas						
I1: Afecto	Soy capaz de incentivar y guiar a mis compañeros a lograr los objetivos.	4	4	4	4	
	Ayudo a los demás a desarrollar sus propias potencialidades y talentos.	4	4	4	4	

	Me gusta estar atento y comprender la opinión de mis compañeros.	4	4	4	4
I2: Actitudes	Mi predisposición a lograr las metas es buena.	4	4	4	4
	Intento tener pensamientos positivos cuando me siento mal.	4	4	4	4
	Estoy dispuesto a sacrificarme siempre que implique en la mejora de la empresa.	4	4	4	4
I3: Eficiencia	Me enfoco en alcanzar los objetivos de la empresa al menor costo posible.	4	4	4	4
	Distribuyo mis tareas de mi plan de acción en función de ser más productivo.	4	4	4	4
	Al finalizar un trabajo siento que lo he logrado terminar con éxito.	4	4	4	4
D3: Disposiciones					
I1: Autoestima	Tengo claro quién soy y lo que apporto a la empresa.	4	4	4	4
	Me siento feliz cuando reconocen que mi trabajo está bien hecho.	4	4	4	4
	No me incomoda afrontar objetivos desafiantes ni asumir riesgos calculados.	4	4	4	4
I2: Autoeficacia	Tengo facilidad de convencimiento para cerrar una venta con el cliente.	4	4	4	4
	Me considero una persona con un alto grado de influencia y persuasión.	4	4	4	4
	Considero tener las competencias necesarias para el puesto de trabajo que desarrollo.	4	4	4	4
I3: Estabilidad emocional	Soy capaz de pensar con claridad y estar concentrado ante situaciones de presión.	4	4	4	4
	Soy consciente de cómo mis emociones (ansiedad, estrés, etc.) influyen en mi trabajo.	4	4	4	4
	No controlo mis emociones antes situaciones de conflicto.	4	4	4	4

Firma de validador experto



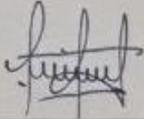
FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 2
Variable 2 (Compromiso Organizacional)

Nombre del Instrumento:	Cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa Lopez y Cia.					
Autor del Instrumento	Víctor Andrés Baca Dueñas.					
Variable 2:	Compromiso Organizacional (variable dependiente).					
Población:	Trabajadores de la empresa Lopez y Cia.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Compromiso Continuo						
I1: Inversión	Considero que este puesto de trabajo me ha dado la oportunidad de haber aportado nuevos conocimientos.	4	4	4	4	
	Considero haber contribuido con el desarrollo de nuevas habilidades para la organización.	4	4	4	4	
	Considero que el tiempo dedicado al desarrollo de la organización me brinda gratas satisfacciones.	4	4	4	4	
I2: Necesidades	En este momento, continuar en mi organización es una fuerte necesidad.	4	4	4	4	
	Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si quisiera.	4	4	4	4	
	Si dejara esta organización ahora, tendría un gran costo (sueldo, tiempo, oportunidad, etc.) para mí.	4	4	4	4	
I3: Alternativas	Siento que tengo muy pocas opciones para considerar dejar esta empresa.	4	4	4	4	
	Considero que al interior de mi organización se me brinda diversas alternativas de crecimiento profesional.	4	4	4	4	
	Una de las consecuencias negativas de abandonar esta organización es la escasez de alternativas posibles.	4	4	4	4	

D2: Compromiso Afectivo					
I1: Identidad	El trabajo que realizo forma parte mi vida laboral.	4	4	4	4
	Realmente percibo como propios los problemas de esta empresa.	4	4	4	4
	Considero a la organización como mi segundo hogar	4	4	4	4
I2: Pertenencia	A pesar de mi punto de vista diferente la organización valora mis aportes.	4	4	4	4
	Mis habilidades diferenciadoras son muy valoradas en mi organización.	4	4	4	4
	Siento un fuerte sentido de pertenencia hacia mi organización.	4	4	4	4
I3: Involucramiento	Considero que tendría mayor participación en el trabajo si mis opiniones son tomadas en cuenta.	4	4	4	4
	Hacer actividades distintas en el trabajo me ayuda a mantener el interés por el mismo.	4	4	4	4
	Con frecuencia se me asigna la toma de decisiones en actividades vinculadas a mi trabajo.	4	4	4	4
D3: Compromiso Normativo					
I1: Lealtad	Si recibiera una mejor oferta de trabajo, no dejaría mi organización, debido al vínculo desarrollado con ella.	4	4	4	4
	Estaría dispuesto a realizar acciones que conlleven a la mejora de la organización.	4	4	4	4
	Colaboro con mis compañeros a fin de lograr de manera conjunta actividades a favor de la empresa.	4	4	4	4
I2: Sentido de obligación	Siento la obligación de continuar en esta organización.	4	4	4	4
	No siento ninguna obligación de continuar trabajando con mi jefe actual.	4	4	4	4
	No dejaría la empresa porque tengo una obligación con mis compañeros que trabajan allí.	4	4	4	4
I3: Agradecimiento	Estoy en deuda con mi organización por lo que me ha brindado.	4	4	4	4

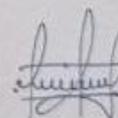
	A mi realmente me importa el destino de esta empresa.	4	4	4	4	
	Valoro el aporte de mis compañeros en el logro de las actividades laborales.	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
----------------------------	--

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo () [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Li Vega Fiorella Vanessa
Sexo:	Hombre () Mujer (<input checked="" type="checkbox"/>)
Profesión:	Estadística
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (<input checked="" type="checkbox"/>) De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más ()
	Solamente para validadores externos
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
Nº telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico ()



Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

ANEXO 6: AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE LA PRUEBA PILOTO

AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO

SOLICITO AUTORIZACIÓN

Señor:
RENATTO ROJAS PUENTE
Administrador

Yo, **VÍCTOR ANDRÉS BACA DUEÑAS**; identificado con DNI N° 45955260, domiciliado en la Urbanización La Pradera, Mz. J Lt. 1, me dirijo ante usted y expongo.

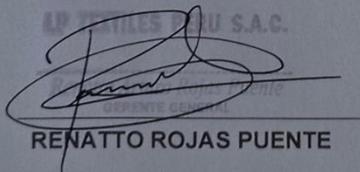
Por medio de la presente, me comunico con usted para solicitar la autorización necesaria para llevar a cabo una prueba piloto para mi proyecto de Tesis de Grado para titulación en Administración.

El tema para desarrollar es **SATISFACCION LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**. El cual tiene como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de la organización. Para llevar a cabo esta prueba, es esencial contar con información relevante sobre las labores realizadas en la empresa.

Le agradezco de antemano por su consideración y quedo a la espera de su respuesta.

Atentamente;

Chiclayo, 17 de agosto del 2023


RENATTO ROJAS PUENTE

47727509


VÍCTOR ANDRÉS BACA DUEÑAS
DNI N° 45955260

ANEXO 7: AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN EN LA EMPRESA LOPEZ Y CIA

AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO

SOLICITO AUTORIZACIÓN

Señor:
ADELMO LÓPEZ CÓRDOVA
Gerente General

Yo, **VÍCTOR ANDRÉS BACA DUEÑAS**; identificado con DNI N° 45955260, domiciliado en la Urbanización La Pradera, Mz. J Lt. 1, me dirijo ante usted y expongo.

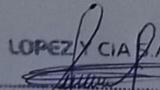
Por medio de la presente, me comunico con usted para solicitar la autorización necesaria para llevar a cabo mi proyecto de Tesis de Grado para titulación en Administración.

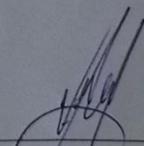
El tema para desarrollar es **SATISFACCION LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA LOPEZ Y CIA, CHICLAYO, 2023**. El cual tiene como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la organización. Para llevar a cabo este estudio, es esencial contar con información relevante sobre las labores realizadas en la empresa.

Le agradezco de antemano por su consideración y quedo a la espera de su respuesta.

Atentamente;

Chiclayo, 28 de agosto del 2023


LOPEZ Y CIA S.A.C.
ADELMO LOPEZ CORDOVA
GERENTE GENERAL
ADELMO LÓPEZ CÓRDOVA
DNI N° 17615545.


VÍCTOR ANDRÉS BACA DUEÑAS
DNI N° 4595526

ANEXO 8: ENTREVISTA CON EL JEFE DE RR. HH SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL

1. ¿Por qué crees que es importante que los empleados se sientan satisfechos y comprometidos con la empresa?

Es importante que los empleados se sientan satisfechos, pues básicamente, porque ellos son los que generan la productividad en una empresa, si un trabajador insatisfecho no valora los objetivos que se le propone no va a poder trabajar en un ambiente adecuado, y va a tener un montón de dificultades, una serie de dificultades para poder lograr todos los objetivos que tenemos, en cuanto al compromiso, es más bien el compromiso lo que ya nos va a llevar al resultado en sí, porque de repente el trabajador puede estar satisfecho con el sueldo, puede estar satisfecho con las condiciones laborales, puede estar satisfecho con todo lo que la empresa le pueda ofrecer, pero si es que no hay compromiso, como decimos no se pone la camiseta, vas a ser difícil que toda esa satisfacción se vea evidenciada en un resultado, en un objetivo logrado.

2. ¿Cuáles cree que serían los factores que llevan a la insatisfacción de los empleados con su trabajo?, ¿Y cuáles considera los más importantes?

A ver, factores hay muchos, y dentro de los que yo considero los más importantes, primero es el salario, si el trabajador no tiene un buen salario, obviamente se va a sentir insatisfecho, segundo, considero que son las condiciones laborales que le brindas, si el trabajador pues está en un ambiente inadecuado, no hay ergonomía, no tiene las condiciones necesarias, necesita una computadora, y su computadora es lenta, va a trabajar del 100% el 50%, se va a sentir insatisfecho de verdad, esas dos son las más importantes al menos que consideraría para generar insatisfacción.

3. ¿Cree que el nivel de SL y CO influyen en el desempeño y productividad de los trabajadores?, ¿De qué forma?

Sí influye, la influencia en realidad es directamente, una está amarrado o esta de la mano con la otra, como es que esta influye, básicamente el trabajador no valora lo que se propone, o sea lo principal, porque toda empresa siempre va a buscar resultados, son pocas las empresas que dicen, no, no me importa el resultado, o sea no, todas las empresas van a buscar resultados, segundo, como es que este compromiso y esta satisfacción va a influir en el desempeño, pues que el trabajador no va a tener, ni siquiera va a tener ganas de venir a trabajar, o sea siempre va a pensar que el trabajo es aburrido, que el trabajo es cansado, que no tiene, o sea no tiene un objetivo venir a trabajar, al menos yo por ejemplo, siempre en la empresa, yo siempre a los chicos les pregunto, ¿qué les motiva a trabajar?, ellos se quedan pensando, ¿qué me motiva a trabajar?. Y es algo, o sea, es algo que nunca se han preguntado en su vida, la mayoría de las personas siempre van al trabajo de manera mecánica, como si fuese algo cotidiano, pero a ellos uno tiene que hacerles ver que siempre hay algo más allá, de repente tu hijo, tienes algún motivo de estudios que te hace que todos los días vayas a trabajar, porque sin trabajo no consigues dinero.

4. ¿Considera que los trabajadores han pasado episodios emocionalmente inestables?, ¿Qué hace la empresa para mitigar esas experiencias?

La verdad, acá en Lopez y Cia es complicado que los chicos te cuenten sus cosas, y al menos mi persona, en realidad yo soy hijo de Edy, que es uno de los dueños, como te habrás dado cuenta yo soy bien chacotero con los muchachos, entonces eso creo yo que a mí me ha permitido ingresar a la vida personal de cada uno de ellos, por ejemplo del jefe de almacén, yo conozco a su mamá, a su papá, su esposa y a sus tres hijos, he tenido la oportunidad de ir a su casa, igualmente con Karen, por ejemplo, conozco a su mamá, a su papá, conozco a su hermana, que también ha trabajado con nosotros, e ingresado también a su casa, de Cecilia que es la auxiliar de facturación de igual manera, de la cajera también, bueno de algunos chicos su familia no vive acá pues no, porque ellos vienen de otros sitios a trabajar, a radicar acá en Chiclayo. Pero, de la gran mayoría conozco, al menos, su papá, su mamá, o en su defecto sus hijos, igual, por ejemplo, de la jefa de esta tienda, también conozco a su hijo, de ahí el que lo ayuda, conozco a su mamá, su papá que falleció y conozco a sus dos hermanos, entonces este, ellos si han pasado momentos inestables en realidad, de todos los que te hablo han pasado momentos, momentos inestables, se han acercado inclusive a contarme, que es algo que siempre me he preguntado porque las personas me cuentan, pero igual creo que es una forma que ellos buscan para poder ayudarlos. ¿Y cómo es que nosotros tratamos de mitigar? pues, en primer lugar, el soporte socioemocional, que es bastante importante cuando cualquier persona está pasando algún proceso de duelo, o de repente hay algún problema por ahí que le está inquietando. Segundo, yo, al menos, personalmente siempre le hago seguimientos, seguimiento semanal, me acerco y le pregunto ¿cómo te va?, ¿solucionaste el problema?, y se le ofrecen alternativas de solución, en el caso de que sea un problema económico, por ejemplo, mira sabes que te prestamos tanto y nos vas pagando, con la finalidad de poder mitigar, porque a veces, o sea ir también más allá es casi imposible. Creo que al menos como empresa, y teniendo ya el capital, recurso económico, creo que es una de las formas que podemos apoyar, si en caso la solución lo amerita.

5. ¿Cree que los trabajadores se sienten valorados y reconocidos por la empresa?, ¿De qué manera?

Sí, en realidad, al menos yo les pregunto, ¿Cómo te sientes trabajando acá? Bacán, chévere, me siento a gusto. En alguna oportunidad les pregunté ¿por qué? Y yo recuerdo claramente que el jefe de almacén me dijo, porque nunca nadie se había preocupado por mi familia. Sí, sencillamente me dijo eso, y eso hasta ahorita yo siempre me acuerdo, nunca nadie se había preocupado por mi familia, porque él hace un par de años pasó unos momentos muy duros en realidad en el tema familiar, y nosotros como empresa estuvimos ahí para apoyarlo. Y sí, también, este, los demás chicos pues, yo creo que si ellos no se sintieran a gusto no estarían trabajando acá, porque nosotros, así como empresa también somos personas, y siempre, o sea siempre les decimos, chicos si en algún momento no se sienten cómodos con algo, avísennos, o sea hablen, y si me lo han dicho, o sea, mira Carlos, sabes que yo creo que falta esto, yo creo que acá falta un televisor, y recién hemos colocado un televisor en la tienda de allá. Hace tiempo, te hablo hace tres años, antes de pandemia inclusive, yo creo que acá hace falta un comedor, y la zona donde me has encontrado a mí en

realidad es la zona del comedor, que ya ahí lo ocupo a veces porque no hay más espacio, pero ese comedor a la hora de almuerzo ya se desocupa totalmente para que los chicos puedan tomar sus alimentos.

6. ¿Cree que los empleados reciben las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo de manera eficiente?, ¿De qué forma?

Sí, en realidad todos reciben lo que se necesita, almacén recibe los EPP necesarios, las chicas de ventas de mostrador igual, y no solamente hablamos de material físico, también este se les da capacitaciones, este se les brinda charlas, se les lleva a eventos inclusive, cuando hay eventos acá en Chiclayo, los invitamos y se les lleva en la movilidad y todo eso.

7. ¿Cree que los trabajadores participan en la toma de decisiones o en la mejora de procesos en tu área de trabajo?, ¿Qué tan involucrados están?

Algo que promuevo mucho yo acá, es que ellos mismos solucionen sus problemas, ellos mismos hacen con lo que, o sea en la medida que sea correcto, igual siempre cuando ya veo que lo solucionaron, se pregunta, ¿qué se hizo? ¿cómo lo solucionaste?, igual si ellos cometen un error ellos mismo lo arreglan, lo solucionan, no estamos detrás de ellos, o no estamos detrás de cada problema, evitamos siempre en la medida de ser apaga incendios, si ellos mismos generan un incendio, ellos mismo tienen que buscar su extintor, y creo que es una de las mejores formas para poder empoderarlos y que ellos mismos tomen sus propias decisiones.

8. ¿Cree que los trabajadores tienen las habilidades suficientes para desempeñar su labor?, ¿Cómo estas influyen en la satisfacción y compromiso?

Sí tienen las habilidades suficientes, siempre cuando los chicos ingresan acá a trabajar reciben charlas por parte de los que más saben, en este caso el jefe de almacén, el jefe de ventas, mi persona y los gerentes, charlas que no son técnicas, no te vas a sentar, simple y llanamente estas por el pasillo y les vamos explicando una que otra cosa respecto a los productos, y como es que esto influye en su satisfacción, porque obviamente ya no entras en nada, porque a veces cuando entras en nada a un trabajo, te sientes como que no sabes nada, y eso te hace sentir menos o te hace sentir mal, entonces creo que es una forma de poder motivar a los chicos cuándo van a emprender un nuevo reto.

9. ¿Cree que la empresa brinda prácticas que apoyen el bienestar de los empleados?, ¿Podría mencionarlas?

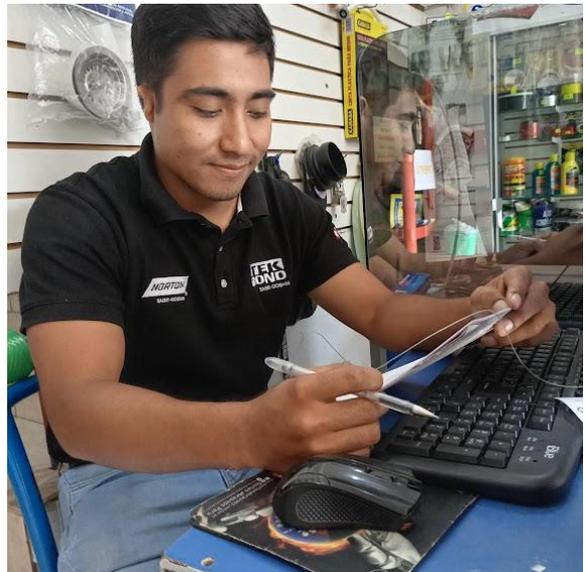
No tenemos un manual de prácticas para con los empleados, o sea todo es, como es la palabra, espontáneamente por así decirlo, eh, si algún trabajador necesita dinero se le presta, si algún trabajador necesita permiso porque es el cumpleaños de su hijo, se le da el permiso, si de repente sufrió un accidente se le da los descansos necesarios, entonces este, y siempre actuando de acuerdo a ley, siempre nos basamos nosotros también en la ley para poder brindarle algunos beneficios, porque ya nos ha tocado pues trabajadores que han querido sobrepasar los límites de confianza, y solicitaban cosas que muchas veces, o sea uno por un tema humanitario les podría dar unos días, pero luego querían extenderlos, pero ya no era necesario, entonces ahí ya uno se basa en la ley pues no.

10. ¿Cree que los empleados tienen oportunidades de desarrollo profesional en esta organización? ¿La empresa ofrece oportunidades de capacitación y crecimiento que son relevantes para su carrera?

Ahí sí creo que es una de las falencias que tenemos, los chicos, somos una empresa pequeña, no somos una empresa donde los chicos puedan tener una escala de desarrollo, donde puedan empezar como almaceneros y puedan subir hasta gerentes de algo, eso de repente pase todavía de aquí a unos 20 años cuando la empresa sea más grande, y necesite más control. Entonces en ese aspecto creo que, si estamos, tenemos nuestras falencias, lo principal. Les ofrecemos sus capacitaciones, les ofrecemos inclusive en algún momento le ofrecimos convenios con un instituto para que puedan pagar la mitad, pero ninguno se inscribió, sus razones deben tener. Igual con Sencico también se está gestionando ahorita el tema de poder este capacitarlos y se inscriban con un 25% de descuento, creo que aún no me lo confirman, ojalá, ojalá me lo confirmen, pero después así que tengamos una escala de que ingresas como almacenero, al año siguiente o a los dos años eres vendedor no, no lo tenemos.

ANEXO 9: EVIDENCIA DEL TRABAJO DE CAMPO

FOTOGRAFÍAS DE LA ENCUESTA A LOS TRABAJADORES





FOTOGRAFÍAS DE LA ENTREVISTA AL JEFE DE RR. HH



ANEXO 10: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Escala: α

Tabla 8

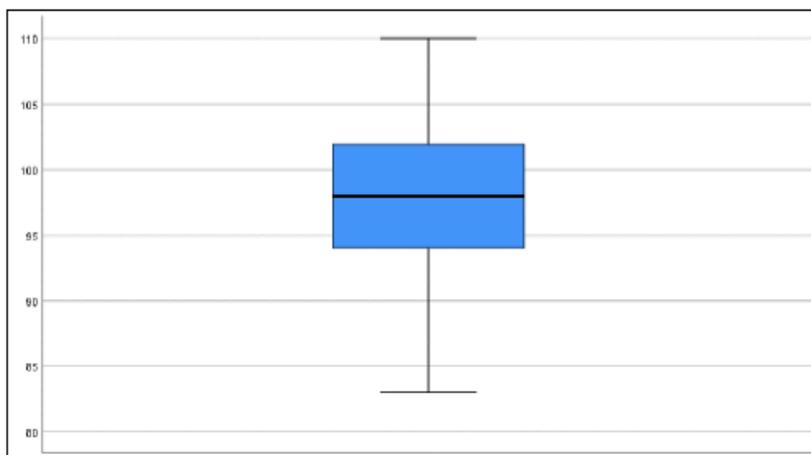
Prueba piloto

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.975	54

Nota: Elaboración propia.

Figura 8

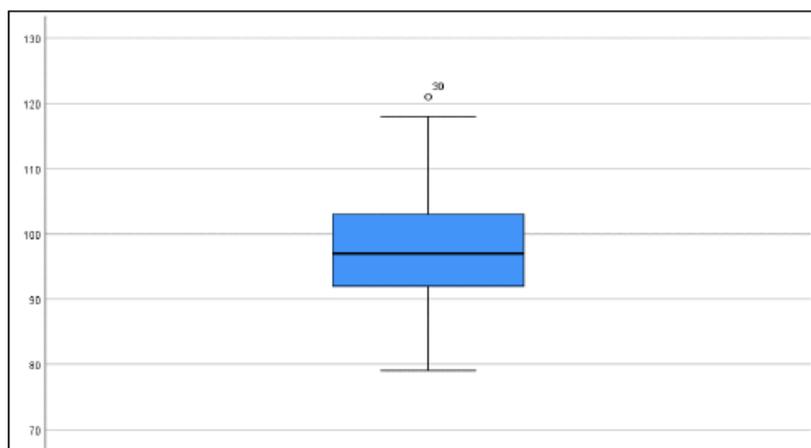
Diagrama de cajas de la SL



Nota: Elaboración propia.

Figura 9

Diagrama de cajas del CO



Nota: Elaboración propia.

ANEXO 11: PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 9

Prueba de normalidad

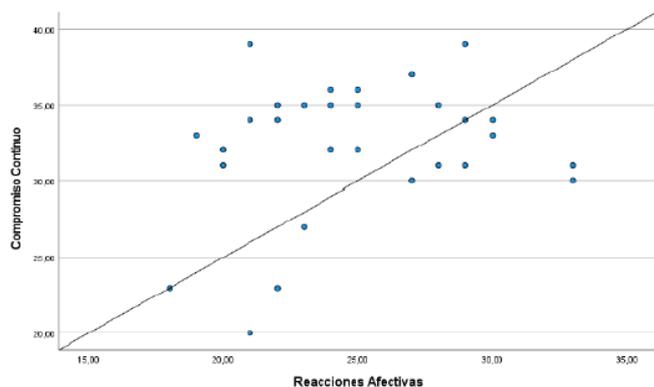
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	,980	30	,837
Compromiso Organizacional	,961	30	,644

Nota: Elaboración propia.

ANEXO 12: DIAGRAMAS DE DISPERSIÓN

Figura 10

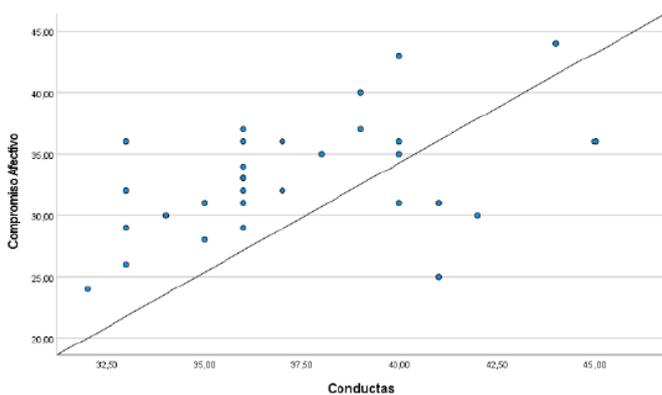
Reacciones Afectivas y Compromiso Continuo



Nota: Elaboración propia

Figura 11

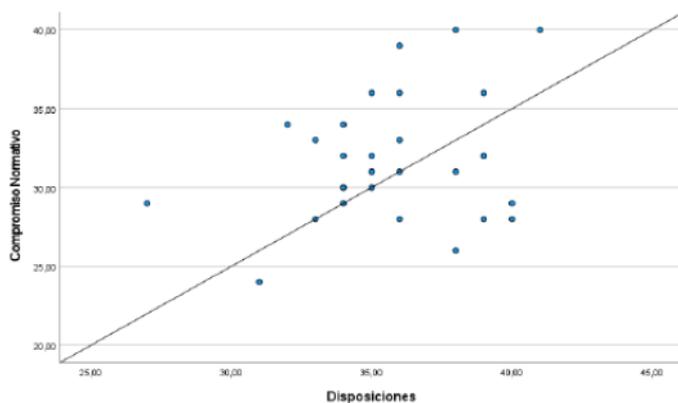
Conductas y Compromiso Afectivo



Nota: Elaboración propia

Figura 12

Disposiciones y Compromiso Normativo



Nota: Elaboración propia

ANEXO 13: BASE DE DATOS SPSS

CUESTIONARIO TRABAJADORES EMPRESA.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Género	Numérico	8	0	Sexo del trabaj...	{1, Masculin...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	Edad	Numérico	8	0	Edad del trabaj...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	Cargo	Numérico	8	0	Cargo del trabaj...	{1, Vendedo...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P001	Numérico	8	0	1. No logro con...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P002	Numérico	8	0	2. Considero qu...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P003	Numérico	8	0	3. Soy consci...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P004	Numérico	8	0	4. No me afect...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P005	Numérico	8	0	5. Me deprimen...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P006	Numérico	8	0	6. No controlo ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P007	Numérico	8	0	7. Considero qu...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P008	Numérico	8	0	8. Mi sueldo es...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P009	Numérico	8	0	9. Mi trabajo m...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P010	Numérico	8	0	10. Soy capaz ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P011	Numérico	8	0	11. Ayudo a los ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P012	Numérico	8	0	12. Me gusta e...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P013	Numérico	8	0	13. Mi predispo...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P014	Numérico	8	0	14. Intento tene...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P015	Numérico	8	0	15. Estoy dispu...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P016	Numérico	8	0	16. Me enfoco ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P017	Numérico	8	0	17. Distribuyo ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P018	Numérico	8	0	18. Al finalizar ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P019	Numérico	8	0	19. Tengo claro ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P020	Numérico	8	0	20. Me siento f...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P021	Numérico	8	0	21. No me inco...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

CUESTIONARIO TRABAJADORES EMPRESA.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 63 de 63 variables

	Género	Edad	Cargo	P001	P002	P003	P004	P005	P006	P007	P008	P009	P010	P011	P012
1	1	26	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	4	4	4
2	1	34	2	3	3	4	4	3	4	3	5	2	5	5	4
3	2	28	1	2	1	4	4	3	2	2	4	2	4	3	5
4	2	27	1	2	1	3	2	1	1	4	4	4	4	4	4
5	1	25	2	4	2	4	2	2	3	5	1	4	5	4	4
6	2	36	3	1	1	4	5	1	2	5	2	4	5	5	5
7	2	24	1	2	3	4	3	3	2	2	4	3	4	4	4
8	2	31	3	4	2	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4
9	2	29	1	2	1	5	3	3	2	5	2	4	4	4	4
10	2	23	1	2	2	4	2	2	1	4	2	4	4	4	4
11	2	32	1	2	1	4	2	3	2	3	3	2	4	4	4
12	1	31	4	3	2	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4
13	2	33	3	2	2	3	2	3	2	5	5	4	5	4	4
14	2	23	1	3	1	2	4	2	3	2	4	3	4	2	2
15	2	25	1	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
16	1	27	1	1	1	4	4	3	3	1	5	3	5	5	5
17	2	34	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	3
18	1	27	1	2	2	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4
19	1	26	1	2	1	5	2	2	2	4	2	4	4	4	4
20	2	28	1	1	1	1	2	3	3	4	5	5	4	4	4
21	2	24	1	1	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4
22	2	32	1	2	1	1	5	1	2	1	5	1	4	5	5
23	2	25	1	1	1	1	5	1	1	1	4	1	4	5	5

Vista de datos **Vista de variables**