



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE HUMANIDADES
CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

“SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN
VENDEDORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR RETAIL DE LIMA
METROPOLITANA Y PROVINCIAS”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTOR

CAROL AMELIA VEGA JARA

ASESOR

DR. JUAN JOSÉ KANEKO AGUILAR

LIMA, PERÚ, ABRIL 2018

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a mis padres quienes son el soporte que me permite afrontar el esfuerzo diario, que me ayuda a crecer y ser mejor como persona.

AGRADECIMIENTOS

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Esperanza, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

No podía dejar de agradecer a la empresa Retailes Peruanos, por su apoyo y facilidades en dejarme realizar esta investigación, así como una mención especial al área de RR.HH.

Agradezco también a los vendedores que gustosamente aceptaron formar parte del estudio y llenaron los ítems de los cuestionarios

RESUMEN

Se buscó identificar si existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en vendedores de una empresa del sector retail de Lima Metropolitana y provincias. Se utilizó un tipo de investigación no experimental y un diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 199 vendedores, varones y mujeres, distribuidos en empresas de Lima y provincias del sector retail según la ubicación de la tienda. Se utilizó como instrumentos La Escala de Satisfacción Laboral de Palma (1999) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991), debidamente validadas psicométricamente en Lima. Los resultados muestran que se hallaron diferencias altamente significativas, en las variables Satisfacción laboral y Compromiso organizacional ($p < .05$); asimismo, se concluye que, a mayor Satisfacción laboral, mayor es el Compromiso Organizacional.

Palabra clave: Satisfacción laboral, compromiso organizacional, vendedores.

ABSTRACT

This research aimed to identify the correlation between job satisfaction and organizational commitment in the sales staff of a retail company a sector in metropolitan Lima and provinces. A non of experimental research and descriptive correlational design were used. The sample consisted of 199 salespeople, as men and women, divided into companies of Lima and province in the retail sector as the store location. The Palma (1999) Job Satisfaction Scale and Organizational Commitment Questionnaire and the Meyer & Allen (1991). The results showed that there were highly significant differences between job satisfaction and organizational commitment variables ($p < .05$). Therefore, it was concluded that the greater job satisfaction, the greater organizational commitment.

Keywords: Job satisfaction, organizational commitment, sales people.

RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo identificar a correlação entre satisfação no trabalho e comprometimento organizacional em uma empresa que vende setor varejista na região metropolitana de Lima e as províncias. Foi utilizado um tipo de investigação experimental e design descritivo correlacional. A amostra foi composta de 199 vendedores, entre homens e mulheres, divididos em empresas de Lima e da província no setor de varejo como o local de armazenamento. Utilizamos como instrumentos Escala Palma (1999) satisfação no trabalho e comprometimento organizacional Questionário Meyer e Allen (1991). Os resultados mostram que existem diferenças altamente significativas entre satisfação no trabalho e comprometimento organizacional variáveis ($p < 0,05$), portanto, conclui-se que maior satisfação no trabalho, maior comprometimento organizacional.

Palavra chave: Satisfação no trabalho, comprometimento organizacional, sellers.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

RESUMO

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Situación/Realidad problemática.....	2
1.2 Formulación del problema.....	3
1.3 Objetivos.....	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4 Justificación e importancia.....	4
1.5 Limitaciones.....	5

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	7
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	11
2.2 Bases teóricas y científicas.....	13
2.2.1 Satisfacción laboral.....	13
2.2.1.1 Conceptualización.....	13
2.2.1.2 Teorías sobre satisfacción laboral.....	14
2.2.1.2.1 Teoría Bifactorial de Herzberg.....	14
2.2.1.2.2 Teoría de ajuste del trabajo de Dawe.....	16
2.2.1.2.3 Teoría de la discrepancia de Locke.....	16
2.2.1.2.4 Teoría de las facetas de Lawler.....	17
2.2.1.3 Dimensiones de la satisfacción laboral.....	17
2.2.1.3.1 Dimensiones según Locke.....	17
2.2.1.3.2 Las facetas de Palma.....	18
2.2.1.4 Factores que influyen en la satisfacción laboral.....	19
2.2.1.4.1 Los factores relacionados al trabajo.....	19
2.2.1.4.2 Los factores relacionados a la individualidad.....	20

2.2.1.5 Consecuencias de la insatisfacción laboral.....	21
2.2.2 Compromiso organizacional.....	21
2.2.2.1 Conceptualización.....	21
2.2.2.2 Teorías sobre compromiso organizacional.....	22
2.2.2.2.1 Teoría de Meyer y Allen sobre compromiso.....	22
2.2.2.3 Factores que influyen en el compromiso organizacional.....	24
2.2.3 Compromiso organizacional y satisfacción laboral.....	24

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	27
3.2 Población y muestra.....	27
3.3 Hipótesis.....	30
3.3.1 Hipótesis general.....	30
3.3.2 Hipótesis específicas.....	30
3.4 Variable.....	30
3.4.1 Variables principales.....	30
3.4.1.1 Definición conceptual de la satisfacción laboral.....	30
3.4.1.2 Definición conceptual del compromiso organizacional.....	30
3.4.2 Variables de control.....	32
3.5 Técnicas e instrumentos de medición.....	33
3.5.1 Escala de satisfacción laboral.....	33
3.5.1.1 Ficha técnica.....	33
3.5.1.2 Validez.....	34
3.5.1.3 Confiabilidad.....	34
3.5.1.4 Estudio piloto para la presente investigación para la escala de Satisfacción Laboral.....	35
3.5.1.4.1 Validez de contenido.....	35
3.5.1.4.2 Confiabilidad.....	37
3.5.1.4.3 Baremos.....	38
3.5.2 Cuestionario de Compromiso Organizacional.....	40
3.5.2.1 Ficha técnica.....	40
3.5.2.2 Confiabilidad.....	40
3.5.2.3 Estudio piloto para la presente investigación para el cuestionario de compromiso organizacional.....	41
3.5.2.4 Validez de contenido.....	41

3.5.2.5 Confiabilidad.....	43
3.5.2.6 Baremos.....	44
3.6 Procedimiento de ejecución para la recolección de datos.....	45
3.7 Procedimiento de análisis estadístico de los datos.....	46

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Características sociodemográficas de la muestra.....	48
4.2 Estadísticos descriptivos de satisfacción laboral.....	49
4.2.1 Descriptivos.....	49
4.2.2 Frecuencias y porcentajes de satisfacción laboral.....	50
4.2.3 Prueba de normalidad.....	54
4.2.4 Estadísticos descriptivos comparativos de la satisfacción laboral.....	54
4.3 Estadísticos descriptivos de compromiso organizacional.....	60
4.3.1 Descriptivos.....	60
4.3.2 Frecuencias y porcentajes de compromiso organizacional.....	60
4.3.3 Prueba de normalidad.....	62
4.3.4. Estadísticos descriptivos comparativos del compromiso organizacional.....	63
4.4 Estadísticos correlacionales.....	66

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión.....	70
5.2 Conclusiones.....	73
5.3 Recomendaciones.....	74

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Dimensiones de la satisfacción laboral.....	17
Tabla 2	Distribución de la población según centro de costo-Lima.....	28
Tabla 3	Distribución de la población según centro de costo-Provincia.....	29
Tabla 4	Operacionalización de la variable satisfacción laboral.....	31
Tabla 5	Operacionalización de la variable compromiso organizacional.....	32
Tabla 6	Matriz de correlaciones por factores.....	34
Tabla 7	Confiabilidad Escala SL- SPC.....	35
Tabla 8	Validez de contenido de la escala de satisfacción laboral, según el coeficiente V de Aiken.....	36
Tabla 9	Validez de contenido de la escala de satisfacción laboral según la prueba binomial.....	37
Tabla 10	Confiabilidad por consistencia interna de la escala de satisfacción laboral.....	37
Tabla 11	Categorías diagnosticas para los factores de la escala de satisfacción laboral..	38
Tabla 12	Normas percentilares para los factores de la escala de satisfacción laboral.....	39
Tabla 13	Confiabilidad del cuestionario de compromiso organizacional.....	41
Tabla 14	Validez de contenido del cuestionario de compromiso organizacional, según el Coeficiente V de Aiken.....	41
Tabla 15	Validez de contenido del cuestionario de compromiso organizacional según la prueba binomial.....	42
Tabla 16	Confiabilidad por consistencia interna del cuestionario de compromiso organizacional.....	43
Tabla 17	Normas percentilares para los factores del cuestionario de compromiso organizacional.....	44
Tabla 18	Características diagnósticas cuestionario de compromiso organizacional.....	45
Tabla 19	Características sociodemográficas de la muestra.....	48
Tabla 20	Estadísticos descriptivos de satisfacción laboral.....	49
Tabla 21	Niveles de satisfacción laboral.....	50
Tabla 22	Niveles de condiciones físicas y/o materiales.....	50
Tabla 23	Niveles de beneficios laborales y/o remunerativos.....	51
Tabla 24	Niveles de políticas administrativas.....	51
Tabla 25	Niveles de relaciones sociales.....	52
Tabla 26	Niveles de desarrollo personal.....	52

Tabla 27	Niveles de desempeño de tareas.....	53
Tabla 28	Niveles de relación con la autoridad.....	53
Tabla 29	Prueba de normalidad para los factores de satisfacción laboral.....	54
Tabla 30	Diferencias a nivel de la variable satisfacción laboral y sus factores, según edad.....	54
Tabla 31	Diferencias a nivel de la variable satisfacción laboral y sus factores, según género.....	55
Tabla 32	Diferencias a nivel de la variable satisfacción laboral y sus factores, según grado de instrucción.....	55
Tabla 33	Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral y sus factores, según grado de instrucción.....	56
Tabla 34	Diferencias a nivel de la variable satisfacción laboral y sus factores, según estado civil.....	57
Tabla 35	Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral y sus factores, según estado civil.....	57
Tabla 36	Diferencias a nivel de la variable satisfacción laboral y sus factores, según lugar de procedencia.....	58
Tabla 37	Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral y sus factores según, lugar de procedencia.....	59
Tabla 38	Estadísticos descriptivos del cuestionario de compromiso organizacional.....	60
Tabla 39	Niveles de compromiso organizacional.....	60
Tabla 40	Niveles de compromiso afectivo.....	61
Tabla 41	Niveles de compromiso de continuidad.....	61
Tabla 42	Niveles de compromiso normativo.....	62
Tabla 43	Prueba de normalidad para los componentes del compromiso organizacional.....	62
Tabla 44	Diferencias a nivel de la variable compromiso organizacional y sus componentes según edad.....	63
Tabla 45	Diferencias a nivel de la variable compromiso organizacional y sus componentes según género.....	63
Tabla 46	Diferencias a nivel de la variable compromiso organizacional y sus componentes, según grado de instrucción.....	64
Tabla 47	Estadísticos descriptivos de la variable compromiso organizacional y sus componentes, según grado de instrucción.....	64

Tabla 48	Diferencias a nivel de la variable compromiso organizacional y sus componentes, según estado civil.....	65
Tabla 49	Diferencias a nivel de la variable compromiso organizacional y sus componentes, según lugar de procedencia.....	65
Tabla 50	Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral y sus factores, según lugar de procedencia.....	66
Tabla 51	Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.....	66
Tabla 52	Relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y compromiso organizacional.....	67

INTRODUCCIÓN

La gestión del recurso humano en las organizaciones es fundamental tanto como los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. Cada vez son más las investigaciones orientadas a identificar variables en relación al comportamiento humano en las organizaciones, y no es para menos ya que las organizaciones ven al ser humano como fuente y raíz de las ganancias y de la calidad de sus productos.

Dentro de las investigaciones que se han realizado en el ámbito laboral, son muchas las investigaciones sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional, sin embargo son pocas las que relacionan ambas y en una población en particular como el Sector Retail o dicho en otras maneras el sector ventas, área que está en constante crecimiento, pues ahora reciben mucha más atención a su desempeño.

Esta investigación permitirá orientar el trabajo del área de recursos humanos para que tomen en cuenta estas dos variables en el sector Retail. El sector Retail es uno de los puestos de trabajo más solicitados y cruciales en la actualidad, se hace necesario implementar estrategias que mejoren su rendimiento y aumenten su satisfacción laboral. Para ello también, se busca ver si es el compromiso organizacional es un factor asociado a la satisfacción laboral de esta población. Estos aspectos junto con el interés académico y profesional fueron los que impulsaron el desarrollo de la presente investigación.

A partir de los resultados, se buscará contestar cuatro interrogantes importantes en esta investigación: ¿Existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en esta población?, ¿cuál es el nivel del compromiso organizacional de esta población? y ¿cuál es el nivel de satisfacción laboral de esta población? ¿Influyen otros factores sociodemográfico en el nivel de ambas variables?

Espero que el presente trabajo, además de ser útil académicamente, también lo sea para aquellos que laboran en el ámbito organizacional, que ello motive la profundización y el avance de las discusiones e investigaciones sobre los temas tratados.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Situación/Realidad problemática

Actualmente en el ámbito organizacional, se está evidenciando un aumento de insatisfacción laboral, alto nivel de rotación y estrés laboral, fenómenos que afectan a un gran número de colaboradores en todo el mundo industrializado, generando un costo personal, psicosocial y económico realmente alto. Uno de estos fenómenos, la satisfacción laboral, ha sido objeto de numerosas investigaciones donde se observaron relaciones directas con el rendimiento y la productividad de los trabajadores. Al respecto la encuestadora Adecco observó que el 40% de los empleados españoles se sentían satisfechos en su trabajo y que ello repercutía en un mejor rendimiento laboral (Fuentes, 2012).

La satisfacción laboral es muy importante, ya sea para las empresas como para los empleados. A decir por Álvarez (2015), los colaboradores con altos niveles de motivación y felicidad en su centro laboral son más productivos, creativos, trabajan mejor en equipo, se adaptan adecuadamente a los cambios y presentan mayor tolerancia al estrés. Y para los colaboradores, dado que, no solo se impactan en su bienestar laboral y de crecimiento profesional, sino que también la satisfacción laboral se refleja en su vida personal.

En términos de salud, el estrés laboral y la insatisfacción laboral están relacionados, ocasionando enfermedades físicas y psíquicas (Casullo, 2002), por ello, la percepción que tenga la persona acerca de su trabajo es muy importante.

La calidad de los servicios de una corporación guarda relación con el nivel de satisfacción de sus colaboradores y, además, se vincula con la motivación (Olivar, Gonzales y Martínez, 1999), por lo tanto, es de suma importancia que los empleadores conozcan los factores que pueden afectar el nivel de satisfacción laboral de sus empleados, ya que podría afectar al rendimiento de la organización también.

Al observar las diferentes organizaciones, se evidencia diferencias al percibir la satisfacción laboral, incluso para personas que laboran en el puesto de vendedores, los objetivos, metas y el ambiente en el que laboran son diferentes a pesar de que el puesto siga siendo el mismo. Por ello estamos ante una dificultad al tratar de explicar qué factores influyen en la satisfacción laboral de los vendedores del sector retail.

Surge como una posible explicación, el grado de compromiso organizacional que tenga cada trabajador con la institución. Al respecto Backström (2006, citado por Sifuentes, Ortega y González, 2012) señala que un colaborador con buena percepción de calidad de vida en su centro laboral (que se sienta tenido en cuenta y que sepa que sus necesidades son importantes y escuchadas por sus superiores), gozará de buena salud, lo que repercute en la disminución del índice de inasistencias, en la mejora del compromiso organizacional, motivación organizacional y productividad.

Por lo antes dicho, la satisfacción laboral jugaría un papel importante al momento de medir el compromiso organizacional. En esta relación radicaría cuán comprometidos están con los objetivos y metas de su organización; y por ende, si los trabajadores no se llegan a comprometer, traerá consigo una baja en su eficacia y su rendimiento, lo cual también podría ligarse directamente a la satisfacción laboral. Es por ello, se planea realizar la presente investigación formulando la siguiente pregunta.

1.2 Formulación del problema

¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en vendedores de una empresa del sector retail de Lima Metropolitana y provincias?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

- Determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en vendedores de una empresa del sector retail de Lima Metropolitana y provincias.

1.3.2 Objetivos específicos

- Describir los niveles de satisfacción laboral en vendedores de una empresa del sector retail de Lima Metropolitana y provincias.
- Describir el nivel de compromiso organizacional en vendedores de una empresa del sector retail de Lima Metropolitana y provincias.

- Establecer la relación entre los componentes del compromiso organizacional y los factores de la satisfacción laboral en vendedores de una empresa del sector retail de Lima Metropolitana y provincias.
- Establecer las diferencias a nivel de la satisfacción laboral y sus factores entre vendedores de una empresa del sector retail de Lima Metropolitana y provincias.
- Establecer las diferencias a nivel del compromiso organizacional y sus componentes entre vendedores de una empresa del sector retail de Lima Metropolitana y provincias.

1.4 Justificación e importancia

A nivel mundial, son muchos los estudios centrados en la satisfacción laboral y en el compromiso organizacional, incluso correlacionando estas dos variables; sin embargo, a nivel latinoamericano son pocas las investigaciones que relacionan estas dos variables y a nivel local no se encuentran investigaciones sobre las mismas donde hayan sido relacionadas. También se puede observar que las poblaciones en las que se han hecho estas investigaciones a nivel internacional son diferentes y las características también, por ello no dejan de ser importante sentar las bases para cada tipo de población estudiada, que cuenta con sus propias características y particularidades. El sector retail es una población en la que aún no se ha realizado investigaciones para medir estas dos variables, es por ello que la investigación permitirá contribuir a desarrollar nuevas teorías que expliquen en base a los resultados, ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional en este sector? En consecuencia, esta investigación cuenta con pertinencia teórica.

Así mismo, el estudio de la satisfacción en el trabajo nace a partir de conocer, por experiencia, de su vinculación con el crecimiento de los trabajadores como personas (dignidad) y su calidad de vida, así como por el convencimiento de que un colaborador satisfecho mostrará más conductas positivas para la empresa que aquellos con menor índice de satisfacción (Kalleberg, 1977, citado por Galaz, 2002). Finalmente, mejorar la percepción de satisfacción laboral favorece el desempeño del profesional (Donabedian, 1991).

Con respecto al compromiso organizacional, es muy importante su utilización en la gestión del recurso humano, para el manejo de los gerentes o todas aquellas personas que

lideran una empresa, pues con esta investigación podrán manejar mejor esta variable, crear las condiciones y lograr un nivel de compromiso alto de sus empleados para con su empresa.

Adicionalmente, el tener la posibilidad de estudiar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, permitirá implementar estrategias en recursos humanos para lograr un aumento en la satisfacción laboral de los vendedores del sector retail, teniendo como principal variable a cambiar, el establecimiento de normas claras, comunicación más fluida, relaciones más horizontales, etc. Por lo arriba mencionado, se puede afirmar que la presente investigación cuenta con pertinencia aplicativa.

1.5 Limitaciones

Las mayores dificultades dentro de esta investigación son:

- Una de las limitaciones fue la disponibilidad de los trabajadores para contestar el cuestionario lo cual implicó coordinaciones para que no perjudique el flujo de trabajo.
- Solo se aplica en una empresa del sector retail que están relacionadas con el mismo grupo por lo cual no hay una población más amplia.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

López-Araujo, Osca y Peiró (2007) estudió la relación entre la satisfacción laboral y el estrés, así como el papel modulador de la implicación con el trabajo en el modelo OSI (Occupational Stress Indicador). La muestra fue de 779 sujetos, todos ellos soldados profesionales del Ejército español. En los resultados se observó que cuando se presentan altos niveles en las 2 dimensiones de la implicación con el trabajo analizados son altos, entonces el estrés por la consecución de logros, por el desarrollo de la carrera y por las relaciones sociales no influyen sobre la satisfacción laboral. No obstante, se observa niveles altos de satisfacción con el trabajo por más que el estrés sea elevado; además, observamos también niveles bajos de identificación psicológica y niveles altos de sentimientos de deber u obligación hacia el trabajo.

Ehsan, Nawab, Naeem y Qaiser (2010) determinaron el impacto de la satisfacción del profesorado en las dimensiones del compromiso organizacional percibido en las universidades del sector público de Pakistán. La muestra estuvo conformada por 650 profesores. Los instrumentos utilizados fueron la encuesta general social de Kalleberg (1991, citado por Ehsan et al., 2010) para evaluar el compromiso general de la organización y la escala desarrollada por Schriesheim y Tsui (1980 citado por Ehsan et al., 2010) para evaluar la satisfacción laboral. Los resultados en el análisis de regresión indican que la satisfacción de los profesores universitarios con la naturaleza del trabajo, el salario y la calidad de la supervisión explica alrededor del 10% de la varianza en el compromiso de la universidad y que era significativa al nivel alfa de 0,001. Concluyendo que la satisfacción con el trabajo, la calidad de la supervisión y el salario tienen una influencia positiva y significativa con el compromiso organizacional de los miembros del profesorado.

Aydogdu y Asikgil (2011) determinaron la relación entre la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la intención de rotación. La muestra estuvo conformada por 100 empleados del sector de producción y 82 empleados del sector de proveedor de servicios pertenecientes a dos empresas de Estambul (Turquía). Utilizaron un cuestionario sociodemográfico, el cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota (MSQ) diseñado por Weiss, Dawis, Inglaterra y Lofquist (1967, citado por Aydogdu y Asikgil, 2011), el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1993, citado por Aydogdu y

Asikgil, 2011), y la escala de intención (adaptada por Tanrıöver, 2005, citado por Aydogdu y Asikgil, 2011). Los resultados muestran una relación significativa y positiva entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral interna ($\beta = 0,621$, $t = 9,299$ y $p = 0,000 < 0,05$), y también hay una significativa y relación positiva entre el compromiso afectivo y satisfacción en el trabajo externo ($\beta = 0,245$, $t = 3,670$ y $p = 0,000 < 0,05$). Concluyeron que existe una relación significativa y positiva en la satisfacción laboral y las tres dimensiones del compromiso organizacional.

Lumley, Coetzee, Tladinyane y Ferreira (2011) exploraron la relación entre la satisfacción laboral de los empleados y el compromiso organizacional. La muestra estuvo conformada por 86 empleados de las cuatro compañías de tecnología de la información en África del Sur. Se utilizaron como instrumentos la encuesta de satisfacción en el trabajo (JSS) (Spector, 1997, citado por Lumley et al., 2011) y la escala de compromiso organizacional (OCS) (Meyer y Allen, 1997, citado por Lumley et al., 2011). Los resultados muestran relaciones positivas significativas ($p \leq 0,001$; medianas y grandes tamaños del efecto práctico) entre todas las variables de satisfacción laboral y la variable de compromiso afectivo, con la excepción de la variable de condiciones de funcionamiento. Del mismo modo, se observan relaciones positivas y significativas entre todas las variables de satisfacción laboral y la variable de compromiso normativo ($p \leq 0,01$; tamaño mediano efecto práctico), con la excepción de la variable de condiciones de funcionamiento. No se observaron relaciones significativas entre el compromiso de permanencia y las variables de satisfacción laboral. Concluyeron que si existe relación positiva y significativa entre las variables de satisfacción laboral y el compromiso afectivo y normativo, con excepción de las condiciones de funcionamiento.

Câmara (2012) determinó la relación del conflicto, cultura y compromiso organizacional en profesores de centros educativos de la Región Autónoma de Madeira. La muestra fue de 513 profesores de 63 instituciones escolares de la región mencionada. Se utilizó como instrumentos la Escala de Compromiso Organizacional (adaptada por Gomes, 2006, citado por Câmara, 2012) y las Escalas de Medida de Factores de la Cultura Organizacional (Dela Coleta y Dela Coleta, 2005, citado por Câmara, 2012). Los resultados arrojaron diferencias en los niveles de los tipos de conflicto, en las comparaciones según edad, género, categoría profesional y tipo de centro educativo. También se halló diferencias en los niveles de los

factores de la cultura organizacional en las comparaciones según el tipo de centros educativos, género y categoría profesional de los profesores. Por otro lado, el nivel de compromiso es influenciado de forma positiva por el índice de afiliación, por la orientación hacia el futuro y por el tiempo de trabajo en el centro educativo; también es influenciado por el conflicto de proceso, pero de forma negativa.

Eslami y Gharakhani (2012) examinaron la influencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional. La muestra constó de 280 empleados iraníes que laboraban en una empresa de servicios. Como instrumento utilizaron encuestas creadas por los autores del estudio para medir dichas variables. Como resultados se obtuvieron correlaciones que oscilan entre 0,18 y 0,56 entre los tres factores de satisfacción laboral (Promociones, relaciones personales y las condiciones favorables del trabajo) y los componentes del compromiso organizacional, así mismo en el análisis de regresión se obtienen puntajes con una estadística significativa ($p < 0,05$ y $p < 0,01$). Se concluye que la satisfacción laboral influye de manera positiva en el compromiso organizacional.

Hernández (2012) determinó la satisfacción laboral en los vendedores de empresas distribuidoras de Snacks. La muestra estuvo conformada por 15 supervisores de venta y 85 vendedores de 5 empresas distribuidoras de Snacks de la ciudad de Quetzaltenango en Guatemala. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta ad hoc para determinar si los vendedores son objeto de análisis sobre su satisfacción laboral y un cuestionario ad hoc de preguntas de opción múltiple para los jefes directos de los vendedores, con el fin de evaluar el uso de herramientas y el tipo. Los resultados muestran que el 82% de los vendedores está satisfecho con sus trabajos, asimismo el 18% se encuentra insatisfecho. Los índices de insatisfacción, según el autor, se deben la presión de ventas, la delincuencia y los horarios de trabajo.

Sifuentes, Ortega y González (2012) realizaron una pesquisa que relacionó el “compromiso organizacional” y la “satisfacción y bienestar laboral” de empresas constructoras afiliadas a la cámara mexicana de la industria y de la construcción del Estado de Durango – México. La muestra fue de 304 empresas constructoras. Se hizo uso del OCaB (Organizations, Culture and Behaviour). El resultado obtenido muestra una correlación positiva entre “inseguridad y ambigüedad” y “toma de decisiones”, además, se hallaron

correlaciones entre “resultados en el trabajo” y “comportamiento en el trabajo”, en todos los casos con una $p.=0.00$. Se concluye que a mejor trato de supervisor hacia los subordinados (colaboradores), los colaboradores controlarán mejor sus propias vidas.

Mohammed y Eleswed (2013) determinaron la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, y los factores sociodemográficos en una institución financiera privada en Bahrein. En la investigación participaron 156 colaboradores tanto hombres como mujeres. Utilizaron como instrumentos el Índice de Satisfacción Laboral (Brayfield & Rothe, 1951, citado por Mohammed y Eleswed, 2013), que lo conforman 19 ítems y la Encuesta de Compromiso laboral (Meyer, Allen, y Smith, 1993, citado por Mohammed y Eleswed, 2013), que incluía 18 ítems. Obtuvieron como resultados que existen diferencias significativas según edad ($F = 3,397$; $sig = 0,019$) en relación con el compromiso organizacional. Con respecto a la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional se encontró que era estadísticamente significativa y positiva ($r = 0,669$; $sig = 0,000$). Concluyeron que existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Además, identificaron que la edad fue la única variable clave demográfica que afecta el compromiso organizacional.

Gómez, Recio, Avalos y Gonzáles (2013) hallaron una relación moderada ($r>.200$), positiva y estadísticamente significativa ($p. < 0.05$) entre todas las dimensiones de la satisfacción laboral (supervisión, ambiente físico de trabajo y prestaciones recibidas) con todas las dimensiones del compromiso laboral (afectivo, de continuidad y normativo), en 196 trabajadores de las diferentes organizaciones de Rioverde S.L.P. Se utilizó el Cuestionario de Meliá & Peiró (1989, citado por Gómez et al., 2013) y el Cuestionario de Meyer et al., (1993, citado por Gómez et al., 2013).

Peña, Díaz, Chávez y Sánchez (2016), investigaron sobre los factores de mayor relevancia del compromiso organizacional de las pequeñas empresas del industrial metal–mecánica de Monclova, Coahuila. Para tal efecto, la muestra (intencional) estuvo conformada por 60 trabajadores. Se empleó el Instrumento de Meyer y Allen (1991), para diagnosticar el compromiso organizacional, y sus componentes compromiso afectivo, de continuidad y normativo. El resultado que más destaca es psicométrico, en donde se halló un Coeficiente de Alpha de Cronbach de 0.889.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Loli (2006) describió el compromiso organizacional de colaboradores no docentes de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas. La muestra estuvo conformada por 205 personas de 20 Facultades. El instrumento utilizado fue un cuestionario adaptado sobre la base del instrumento preparado por Arias (1991). Los resultados muestran una correlación muy significativa y positiva entre satisfacción general con el trabajo y compromiso con el trabajo, compromiso afectivo y jerarquía del puesto. Asimismo, se observó también una correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción general con el trabajo y el sentimiento de permanencia en su centro de trabajo. Además, demostraron también la existencia de una relación muy significativa y negativa entre la satisfacción general con el trabajo y el compromiso de conveniencia. En conclusión, existe relación estadísticamente significativa entre el compromiso organizacional y la mayoría de factores sociodemográficos.

Olivares et al. (2006) estudiaron la satisfacción laboral en docentes del departamento académico de clínica estomatológica de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán Neira, Universidad Peruana Cayetano Heredia. La muestra estuvo conformada por 36 docentes que laboraban en febrero del 2005 en dicho departamento. Los instrumentos utilizados fueron creados por el autor del estudio, asimismo este cuestionario de 24 ítems, fue aplicado en un piloto para obtener sus propiedades psicométricas. Los resultados obtenidos muestran una media de 11 en el factor de satisfacción por la institución, media correspondiente a la categoría “bueno”; una media de 8,5 en el factor de remuneración, correspondiente a la categoría regular; una media de 8,75 en el factor de tensión laboral, correspondiente a la categoría regular; una media de 9,61 en el factor condición laboral, correspondiente a la categoría regular.

Romero (2008) analizó los factores asociados al nivel de satisfacción del personal médico y paramédico, mediante métodos cuantitativos, de tipo transversal y descriptivo. La muestra estuvo conformada por 100 personas de las cuales solo fueron entrevistadas 96. Los resultados reportan un 64 % de satisfacción con su trabajo, 50% de satisfacción con las actividades que realizaban, y el 60% de insatisfacción producto de la falta de reconocimiento por parte de sus empleadores.

Bobbio y Ramos (2010) estudiaron la satisfacción laboral y los factores asociados en personal de un hospital nacional de Lima-Perú. La muestra estuvo conformada por 227 sujetos que brindaban diferentes servicios de salud (medicina, enfermería y obstetricia). Utilizaron como instrumentos una encuesta anónima creada por los autores del estudio, dicha encuesta sirvió para valorar la satisfacción laboral y los factores asociados. Los resultados muestran que el 22.7% del personal médico muestra satisfacción con su trabajo, el 26.2 % de enfermeras y obstetras muestra satisfacción, mientras 49.4 % del personal técnico de enfermería presenta satisfacción laboral. Aquellos factores asociados a la satisfacción en enfermeras y obstétricas fueron la carga laboral y las oportunidades de promoción y ascenso; por otro lado, en las técnicas de enfermería, se halló como factores asociados a la satisfacción con el salario mensual y con la supervisión ejercida sobre ellos.

Villafranca (2010) determinó la relación entre el clima organizacional y compromiso institucional en docentes de las instituciones de educación inicial. Participaron 66 docentes de instituciones de educación inicial de la red regional del Callao. Se utilizó como instrumento el Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin y Stringer [no precisa el año en la cita ni en referencias] y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991) adaptado para docentes. Los resultados obtenidos mostraron una $p=0.065$ con un nivel de significancia de 0,602. En conclusión, no hay relación significativa entre el Clima organizacional y el Compromiso institucional.

Gómez, Incio y O'Donnell (2011) determinaron los niveles de satisfacción laboral en el área comercial de un banco en Perú. La muestra estuvo conformada por 312 trabajadores de la banca comercial, los cuales pertenecían a 38 agencias de un banco líder en el Perú. Utilizaron como instrumento el cuestionario de satisfacción laboral elaborado por Anaya (2004, citado por Gómez, Incio y O'Donnell, 2011). Los resultados obtenidos muestran diferencias significativas a nivel de la satisfacción laboral según puesto laboral y edad ($p \leq 0.05$). Otro de los resultados refieren que los gerentes tienen niveles de satisfacción laboral altos, los funcionarios niveles casi altos, y los promotores de servicios y asesores de servicios y ventas niveles medios. Además, los colaboradores de mayor edad reportaron más satisfacción a diferencia de los adultos jóvenes. Finalmente, no hubo diferencia en los niveles de satisfacción sexual, según la variable sexo.

Portilla (2017), investigó sobre la relación de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en 200 trabajadores de un hospital de salud mental de Lima. Se empleó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Melia, 1990) y la Escala de Compromiso Organizacional (Meyer y Allen, 1997). Se obtuvo adecuadas evidencias psicométricas de los instrumentos y se halló la correlación estadística entre las variables mencionadas. Finalmente, el autor analiza la importancia de la satisfacción y compromiso organizacional en las organizaciones.

2.2 Bases teóricas y científicas

2.2.1 Satisfacción laboral:

2.2.1.1 Conceptualización

Desde la definición que ofrece la Real Academia Española (RAE, 2017), se conceptualiza la satisfacción, como: Confianza o seguridad del ánimo y cumplimiento del deseo o del gusto, y como locación adverbial, lo define como: “A gusto de alguien, cumplidamente”. Todas estas definiciones dadas pueden encajar perfectamente en el ámbito laboral. Entonces podríamos afirmar que, según la definición de satisfacción dada por la RAE, la satisfacción laboral vendría a ser la acción de satisfacerse o no en torno a un puesto laboral, lo cual implica sentimientos de agrado y desagrado.

Álvarez (2015), por su parte, la considera como una tendencia emocional/psicológica general, dado que incluye procesos, actitudes y valoraciones de las personas y los grupos en el ámbito laboral, las cuales influyen significativamente en los comportamientos y la productividad.

Todas estas definiciones nos indican que la satisfacción laboral es un aspecto subjetivo e implica actitudes positivas y negativas hacia un determinado puesto de trabajo.

Por otra parte, Werther (2008) refiere que niveles altos de satisfacción se refleja en actitudes positivas hacia las actividades cotidianas.

Al definir la satisfacción laboral también se puede observar el otro extremo, tal y como lo señala Muñoz (1990), al referir que la insatisfacción laboral es un sentimiento de desagrado que experimenta un individuo a causa de realizar un trabajo que no es de su interés, en un ambiente laboral en el que no está a gusto, ni le resulta atractiva, ni recibe compensaciones acordes a sus expectativas.

2.2.1.2 Teorías sobre satisfacción laboral

Las teorías que intentan explicar la satisfacción laboral han servido de soporte al desarrollo de otras investigaciones e intervenciones en el ámbito laboral. Asimismo, son muchos autores los que teorizan sobre la satisfacción laboral siendo las siguientes teorías las más representativas al momento de explicar la satisfacción laboral.

2.2.1.2.1 Teoría Bifactorial de Herzberg

Sobre su teoría, Herzberg (1968) menciona que esta teoría nace a partir de un examen de acontecimiento en la vida de ingenieros y contables. Desde aquel momento surgieron mínimamente 16 investigaciones, empleando una amplia gama de sujetos, siendo este inicial estudio considerado como pionero y el de mayor replicación en el ámbito de las actitudes laborales. A raíz de estas investigaciones, el autor elabora la teoría de la motivación- higiene. Esta teoría menciona que la satisfacción laboral está influida por factores extrínsecos e intrínsecos.

Con respecto a los factores extrínsecos (factores higiénicos), estos hacen referencia a las condiciones laborales, como la remuneración, las políticas de la organización y la seguridad en el trabajo. Sin embargo, estos factores pueden prevenir la insatisfacción laboral o revertirla solo cuando ya existió la satisfacción laboral, pero es incapaz de producir satisfacción. Son los factores intrínsecos o motivadores los únicos capaces de producir satisfacción laboral, pero estos los veremos en párrafos aparte, de momento les presentamos los factores higiénicos según Herzberg (1968):

- a. Factores de higiene.
 - Madurez
 - Crecimiento

- Seguridad laboral
- Status
- Supervisión
- Ambiente físico
- Relaciones con los compañeros de trabajo
- Política de la empresa y su organización
- Sueldo y beneficios
- Consolidación

Estos factores intrínsecos representan lo sustancial de la actividad laboral refiriéndose al contenido del puesto y a sus funciones. Cabe mencionar que solo los factores motivacionales intrínsecos generan un efecto duradero de satisfacción y aumentan la productividad en niveles de excelencia. Herzberg (1968), para definir la motivación incluye sentimientos de realización de crecimiento y de reconocimiento profesional, expresados en la ejecución de las tareas que ofrecen suficiente desafío y significado para los colaboradores. Cuando los factores motivacionales se presentan, generan niveles mayores de satisfacción.

La distinción entre contenido y contexto del puesto es equivalente a la diferencia entre motivación intrínseca y extrínseca. Es así que la motivación intrínseca es el conjunto de recompensas internas que un sujeto disfruta cuando realiza satisfactoriamente una actividad laboral, en consecuencia, la relación entre el trabajo y las recompensas queda evidenciada. Por su parte, la motivación extrínseca es el conjunto de recompensas externas que surgen fuera del ámbito laboral y no genera satisfacción inmediata al instante en que se produce la actividad laboral.

b. Factores de motivación.

- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción

Queda claro que la presencia de estos factores está relacionada a la presencia de la satisfacción laboral, según esta teoría, y la ausencia de otros factores está relacionada a la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Aquellos factores denominados factores motivacionales son intrínsecos al trabajo (el trabajo en sí, logro, reconocimiento del logro, responsabilidad y crecimiento o avance). Asimismo, los factores no presentes se denominan factores de higiene, siendo extrínsecos al trabajo (supervisión, condiciones laborales, políticas de la compañía y administración, relaciones interpersonales, salario, estatus y seguridad).

2.2.1.2.2 Teoría de ajuste del trabajo de Dawe

La presente teoría parte de la idea de que a mayor relación entre las habilidades de una persona (comportamiento, actitudes, experiencia y conocimiento) y los requerimientos del puesto laboral, mayor será la probabilidad de la eficiencia laboral y, por lo tanto, el empleador experimentará mayor satisfacción (Dawes, 1994, citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012). Asimismo, a mayor relación entre los refuerzos (premios) de la organización y los valores que un colaborador pretende satisfacer a través de la actividad laboral (autonomía, logro, seguridad, confort, altruismo y estatus), mayor será la probabilidad de que el colaborador experimente satisfacción laboral. El grado de insatisfacción predice la rotación laboral, mientras que la satisfacción aumenta la probabilidad de que el colaborador perciba éxito en su vida laboral y reciba los reconocimientos anhelados (Alfaro et al., 2012).

2.2.1.2.3 Teoría de la discrepancia de Locke

La teoría de la discrepancia de Locke entiende a la satisfacción laboral como el estado emocional placentero que surge como consecuencia del valor que un sujeto percibe de su trabajo, siendo este un medio que facilita el logro de los valores laborales. Además, cabe mencionar que la insatisfacción laboral se entiende como aquel estado emocional no placentero, resultado del valor que se le otorga al trabajo, ya sea como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968, citado por Alfaro et al., 2012). La insatisfacción y satisfacción laboral surgen a partir de la evaluación que realiza el colaborador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el centro laboral. Es así que sale a relieve el dinamismo y la jerarquía de los valores de las personas (Alfaro et al., 2012).

2.2.1.2.4 Teoría de las facetas de Lawler

La satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre la expectativa del colaborador de lo que recibirá y lo recibido realmente; ello en relación a las facetas y a la ponderación que tiene para el sujeto (Lawler, 1973 citado por Alfaro et al., 2012).

Lo que debería de recibir (QDR) proviene de:

- Las características percibidas del centro laboral.
- La percepción de los aportes y resultados de los otros colaboradores.
- La percepción de los aportes individuales para el centro laboral.

La percepción de lo recibido (QER) resulta de:

- Los resultados recibidos por el colaborador.
- La percepción de los resultados de los colegas.

Según esta teoría, al contrastarse las QDR y las QER surgen 3 condiciones:

- Cuando QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción
- Cuando QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción
- Cuando QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

2.2.1.3 Dimensiones de la satisfacción laboral.

2.2.1.3.1 Dimensiones según Locke

Locke (1976) identificó dos dimensiones de la satisfacción laboral, una de ellas enfocada a las relaciones laborales y la otra a las relaciones personales. En el siguiente cuadro se puede observar estas relaciones.

Tabla 1

Dimensiones de la satisfacción laboral

Relación laboral	Relación personal
Con el salario	Con los compañeros
Con las promociones	Con la organización
Con el reconocimiento	Con el grado de autonomía
Con los beneficios	Con el tiempo libre
Con las condiciones	Con la formación
Con el trabajo	Con la supervisión

En definitiva, Locke (1976) resume los factores más relacionados a la satisfacción laboral, siendo los siguientes:

- El trabajo en sí mismo
- La remuneración (salario)
- Ascensos laborales
- Condiciones de trabajo
- Supervisión de su desempeño
- Relaciones con sus compañeros de trabajo

2.2.1.3.2 Las facetas de Palma

Según Palma (1999) la satisfacción laboral es aquella disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, con base en creencias y valores desarrollados producto de su experiencia ocupacional.

Asimismo, la autora propone las siguientes dimensiones de la satisfacción laboral:

- Condiciones físicas o materiales: Conformado por materiales con la que cuenta el colaborador para trabajar y la infraestructura en la que labora, siendo ambos facilitadores de la actividad laboral.
- Beneficios laborales y/o remunerativos: Satisfacción con la remuneración e incentivo económico.
- Políticas Administrativas: Satisfacción con los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el colaborador.
- Relaciones sociales: Satisfacción con la interrelación con los demás colaboradores.
- Desarrollo personal: Realización de actividades que alimentan su autorrealización.
- Desempeño de tareas: Valoración de las tareas que le demandan.
- Relación con la autoridad: Valor de la relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

2.2.1.4 Factores que influyen en la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es influida por diferentes factores, tales como la actitud positiva del empleado con el trabajo, el clima organizacional, la productividad, la motivación, entre otros (Bobbio y Ramos, 2010).

Por otro lado, Hoppock (1935) menciona que la fatiga, la monotonía, las condiciones de trabajo y la supervisión son factores que influyen en la satisfacción laboral.

Un análisis muy interesante realizado por Aydogdu y Asikgil (2011), muestra los siguientes factores en relación a la satisfacción laboral con respecto a factores que tienen que ver con el trabajo y factores individuales que se desarrollan por la experiencia e historia del sujeto:

2.2.1.4.1 Los factores relacionados al trabajo.

Salario: Los sueldos y salarios son factores importantes para la satisfacción en el trabajo. El dinero no sólo ayuda al personal a alcanzar sus necesidades básicas, sino también juega un papel decisivo en la prestación para que la persona alcance los demás tipos de necesidades.

El trabajo en sí mismo: "La motivación para trabajar" juega un papel importante en la consecución de la satisfacción laboral.

Supervisión: El comportamiento del supervisor desempeña un papel importante en lo que respecta a los empleados. Los empleados que perciben a su supervisor como más accesible y sensible son más propensos a expresar sus preocupaciones.

Posibilidades de promoción: La posibilidad latente de promociones y ascensos implica oportunidades. Si la gente piensa que no van a tener posibilidades de promoción esto puede repercutir negativamente.

Compañeros: La interacción con los compañeros es un factor importante en la satisfacción laboral.

Condiciones de Trabajo: Proporcionar buenas condiciones físicas de trabajo (por ejemplo, la limpieza del lugar, herramientas y equipos adecuados) permite a los empleados llevar a cabo sus trabajos de manera fácil, cómoda y eficiente. Las condiciones de trabajo, tales como horario flexible, trabajo compartido y más corto semanas de trabajo son muy valorados por los empleados, ya que puede facilitar valorada fuera de las actividades de trabajo tales como aficiones persuing.

2.2.1.4.2 Los factores relacionados a la individualidad.

La lealtad del individuo a la empresa: Si los individuos están satisfechos con su trabajo, permanecen en su labor y profesión más tiempo. Algunas personas quieren permanecer en la organización debido a su compromiso con las normas, refiriéndose al deseo de un empleado a permanecer con la organización sobre la base de un sentido del deber, lealtad o más obligación.

Experiencia: Las experiencias tienen profundos efectos en el individuo. Cada persona responde de manera individual favorable o desfavorable hacia muchas cosas, el trabajo es uno de ellos. Las experiencias de trabajo también desempeñarían que la persona esté o no satisfecha con el puesto y la labor que de desempeña en un momento actual.

Edad y sexo: La edad es uno de los factores individuales que afectan a la satisfacción laboral. Se concluye que los trabajadores mayores están más satisfechos según los estudios realizados por Kaya (1995, citado por Aydogdu y Asikgil, 2011). También se encontró una relación significativa entre la edad y la satisfacción laboral. El género es uno de los factores individuales que afectan a la satisfacción laboral.

Educación: De acuerdo a algunos estudios se observó que los graduados de disciplinas orientadas a la carrera estaban más satisfechos con sus puestos de trabajo que otros graduados. Los niveles más altos de satisfacción en el trabajo fueron reportados por los

individuos en la agricultura y la educación con el 64% en cada categoría siendo muy satisfechos con sus empleos (Aydogdu y Asikgil, 2011).

2.2.1.5 Consecuencias de la insatisfacción laboral.

Existen muchas consecuencias derivadas de la insatisfacción laboral siendo estas las siguientes:

a. Ausentismo

El ausentismo laboral parece estar relacionado a la insatisfacción laboral. Una revisión de la literatura sobre los factores asociados con la asistencia al trabajo llegó a la conclusión de que la inasistencia fue una de las consecuencias de la influencia de la satisfacción laboral, aunque sólo es uno de los principales factores.

b. Baja productividad:

La mayoría de la gente cree que el personal satisfecho es más productivo. Y esto se relaciona con el desgano que hay al realizar las actividades que según el puesto corresponde.

c. Salud mental y física:

Las investigaciones sugieren que las personas satisfechas muestran mejores niveles de salud mental y física. El personal que tienen mejor salud mental y física puede aprender nuevas tareas relacionadas con el trabajo más rápidamente, tener menos accidentes de trabajo y un menor número de quejas.

2.2.2 Compromiso organizacional.

2.2.2.1 Conceptualización.

El involucramiento en el trabajo es el grado en que los colaboradores invierten tiempo y energía en sus labores y consideran su trabajo como parte central de su existencia (Davis y Newstrom, 1999, citado por Aydogdu y Asikgil, 2011).

Para efectos de esta investigación se considera al compromiso organizacional, según lo dicho por Hellriegel y cols (1999, citado por Edel, Garcia y Casiano, 2007), quienes sostienen que el compromiso organizacional es la intensidad de la participación de un

colaborador y su identificación con la organización. Esta variable presenta las siguientes características:

- Anhelos de pertenencia a la organización.
- Disposición para hacer un esfuerzo mayor por la organización.
- Aceptación y creencia de los objetivos y valores de la organización.

2.2.2.2 Teorías sobre compromiso organizacional

2.2.2.2.1 Teoría de Meyer y Allen sobre compromiso.

Aunque el compromiso ha sido conceptualizado por diversos autores, aún sigue vigente y con mucha aceptación la teoría planteada por Meyer y Allen (1991) quienes sostienen que el compromiso es un estado psicológico de relación entre colaborador-empresa; compuesto por 3 subcompromisos:

I. C. afectivo.

Este compromiso hace alusión a la adherencia emocional del colaborador hacia la organización, como producto del cubrimiento de necesidades y expectativas del colaborador por parte de la empresa, en donde la lealtad ocupa un papel importante en la vinculación con la organización, probablemente debido a la mínima probabilidad de que el colaborador consiga trabajo en otro lugar. Asimismo, este compromiso pone en manifiesto el apego emocional, la implicación e identificación con la organización, es la identificación de corte más psicológica del colaborador con la filosofía y los valores de la organización.

No es poco frecuente que el colaborador no se dé cuenta de esta relación de este compromiso, en el que sus actitudes se alinean con las de la empresa. Bajo la misma línea Meyer y Allen (1991) ejemplifican la situación al observar este compromiso cuando presencia el acto en el que un colaborador se emociona al contar que labora en una empresa en reuniones sociales. Otra forma de reflejar este compromiso se al observarse solidaridad y aprehensión del colaborador con los problemas de su empresa, se preocupa cuando a su empresa no le va bien, e irradia felicidad cuando a la empresa le va excelente. Los trabajadores con altos niveles de compromiso afectivo presentan buena predisposición a los cambios organizacionales, se involucran en ellos, y muestran una disposición por trabajar

más de lo que está establecido. Estas actitudes son las más requeridas por directores y gerentes.

II. C. de continuación.

Este compromiso, también llamado compromiso calculativo, es producto de la inversión de esfuerzo y tiempo que el colaborador alcanzó gracias a su permanencia en la empresa y que perdería si deja el puesto laboral.

Por tal motivo, en organizaciones con altos niveles de desempleo se presenta también un bajo nivel de compromiso calculativo. Una de las primeras investigaciones sobre decisión de permanencia laboral la que realizó Becker (1960, citado por Meyer y Allen, 1991) el mismo que observó que para tomar la decisión de permanecer se realizan cálculos de pequeñas inversiones – side bets – por el colaborador durante todo el tiempo en la que estuvo en el puesto laboral. Los side bets son las inversiones valoradas por el colaborador que perdería si abandonaría a la empresa. Etzioni (1961, citado por Meyer y Allen, 1991) plantea algo similar respecto al compromiso calculativo, él sostiene que en la decisión de permanencia se hacen previamente cálculos del costo que significa para el colaborador el abandono, tomando en consideración todo lo que deja (en la organización que está abandonando) y todo lo que obtendrá (en la organización a la que estaría yendo). Por todo lo expuesto, la decisión de permanecer en la organización está supeditada a la relación costo-beneficio.

III. C. normativo.

Este compromiso se manifiesta mediante el deber o gratitud que experimenta el colaborador, respondiendo recíprocamente hacia la empresa como producto de todos los beneficios recibidos (mejoras laborales, trato personalizado, etc.). Se entiende también como el sentimiento del colaborador sobre la obligación de permanecer en la empresa, en otras palabras, se da cuando el individuo experimenta de un intenso sentimiento de obligación de permanecer en la empresa, el mismo que el sujeto desarrolla como valor de lealtad desde su niñez, su adolescencia, e incluso en sus primeras experiencias laborales; entonces, el colaborador ha aprendido a ser leal y lo expresará en cada empresa que contrate sus servicios, presentando este valor en los demás escenarios de su vida (March, 1997, citado por Sifuentes, Ortega y González, 2012).

La persona con un alto nivel de compromiso normativo será clave colaborador al momento de desarrollar nuevos proyectos, claro, sin necesariamente la misma energía y entusiasmo del trabajador con altos niveles compromiso afectivo, aunque con la seguridad de que estará presente a cada instante.

2.2.2.3 Factores que influyen en el compromiso organizacional.

Existen numerosas investigaciones que han estudiado los factores que influyen en el compromiso organizacional encontrándose los siguientes:

Factores personales. En las investigaciones sobre las se han encontrado dos tipos de variables: variables demográficas y variables disposicionales (por ejemplo, de personalidad, valores, intereses). Las variables demográficas que se relacionan con el compromiso organizacional son el género, edad, nivel educativo, raza y rasgos de personalidad.

Roles. Variables como la ambigüedad en el rol del trabajador relaciona negativamente con el compromiso organizacional.

Experiencias de trabajo. La gran mayoría de los estudios de antecedentes se han centrado en las variables que entran en una categoría muy amplia de experiencias de trabajo. Los trabajos que están más relacionados a experiencias positivas en el pasado, mejoran el compromiso organizacional.

Factores culturales. La cultura influye profundamente en las ideas y prácticas de gestión y en el compromiso que se tenga con la organización si es que la misma comparte sus ideales y sobre si respeta sus formas de expresión cultural.

2.2.3 Compromiso organizacional y satisfacción laboral

Existen numerosas investigaciones que han estudiado la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral (Currivan, 1999). Algunos investigadores han admitido que el compromiso organizacional puede ser una variable independiente con la satisfacción en el trabajo como un resultado (Bateman y Strasser, 1984; Vandenberg y

Lance, 1992, citados por Sanchez, 2006). El compromiso organizacional tiene un efecto sobre la satisfacción en el trabajo, que a su vez afectará la intención facturación.

Estos estudios de investigación argumentan que los gerentes que están altamente comprometidos con las organizaciones pueden experimentar mayores niveles de satisfacción en el trabajo. Irving, Coleman y Cooper (1997) encontraron que la satisfacción en el trabajo se relaciona positivamente con afectivo y el compromiso normativo (con una relación más fuerte entre la satisfacción y el compromiso afectivo), pero no con el compromiso de continuidad.

Satisfacción en el trabajo es tan importante en que su ausencia a menudo conduce al letargo y la reducción de compromiso organizacional (Moser, 1997). Además, las actitudes de trabajo de satisfacción en el trabajo y el compromiso de la organización son importantes en la formación de las intenciones de los empleados de quedarse o irse. Ambos fueron predictores puesto que tienen efectos directos sobre el volumen de negocios intención de empleados correccionales. Compromiso organizacional es el vínculo entre el trabajador y la organización. Los empleados con alto compromiso son leales a la organización, compartir sus valores, y se identifican con los objetivos de la organización (Mowday, Porter, y Steers, 1982, citado por Hellriegel, Slocum y Woodman, 2001).

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y Diseño de investigación

La presente tesis es de tipo no experimental puesto que no manipula variables, ya los hechos ya ocurrieron y los investigadores solo se limitarán a observar la realidad tal cual se manifiesta de manera natural. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

El diseño de investigación será descriptivo correlacional ya que se caracterizará en los hechos, así como se establecerá la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.2 Población y muestra

Para el presente estudio de investigación, la población total de vendedores es de 412 y su muestra es de 199. Los participantes serán seleccionados a través de un muestreo no probabilístico, de tipo intencional. Así mismo se utilizará la siguiente fórmula estadística para obtener la muestra.

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

Dónde:

N = tamaño de la población.

e = error muestral que, 0,05 para esta investigación.

n = tamaño de la muestra.

σ = desviación estándar.

Z = niveles de confianza, para esta investigación sobró el valor de 95% correspondiente a 1,96.

En la Tabla 2 y en la Tabla 3, se puede observar la distribución de la población que está comprendida por 412 y de la muestra que está conformada por 199 vendedores distribuidos en empresas de Lima y provincia del sector retail según ubicación de la tienda.

En la Tabla 2, se distribuye la población y muestra en centro de costos ubicados en Lima, y en la Tabla 3, se distribuye la población y muestra en centro de costos ubicados en provincia.

Tabla 2

Distribución de la población según centro de costo-Lima

Centro de costo	Población	Muestra
Metro Canadá	15	7
Camino del Inca	15	7
El Polo	13	6
Plaza Norte	12	6
Mega Plaza Norte	14	7
Miraflores	11	5
Open Plaza	16	8
Centro Cívico	11	5
Real Plaza Salaverry	11	5
Santa Anita	14	7
Star Primavera	12	6
UP Benavides	10	5
UP Pacífico	10	5
Chorrillos	12	6
Mega plaza fantasía	11	5
Miraflores	13	6
San Miguel fantasía	12	7
Santa Anita fantasía	13	6
TOTAL	224	119

Tabla 3

Distribución de la población según centro de costo-Provincia

Centro de costo	Población	Muestra
Chiclayo	15	7
Huancayo	16	8
Mall Arequipa	13	6
Open Plaza Piura	15	7
Plaza del Sol de Ica	13	6
Real Plaza Arequipa	14	7
Real Plaza Cusco	10	5
Real Plaza Piura	13	6
Trujillo	11	5
Huánuco Crisol	15	7
Huánuco Fantasía	15	7
Tacna Fantasía	11	5
Real Plaza Arequipa Fantasía	13	6
Trujillo Fantasía	14	7
Total	188	80

Criterios de Inclusión

- Edad: En un rango de 18 años a 40 años.
- Grado de instrucción: Haber terminado la secundaria.
- Estar laborando mínimo 1 mes en la empresa

Criterios de Exclusión

- Presentar deficiencia mental o algún tipo de discapacidad
- Menor de 18 y mayor de 40 años
- Grado de instrucción: primaria o iletrado.
- Que este laborando menos de 1 mes en la empresa.
- Que no deseen participar en la investigación.

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general

H1: Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en vendedores de una empresa del sector retail de Lima Metropolitana y provincias.

H0: No existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en vendedores de una empresa del sector retail de Lima Metropolitana y provincias.

3.3.2 Hipótesis específicas

H1: Existe relación entre los componentes del compromiso organizacional y los factores de la satisfacción laboral en vendedores de una empresa del sector retail de Lima Metropolitana y provincias.

H2: Existen diferencias significativas a nivel de la satisfacción laboral y sus factores entre vendedores de una empresa del sector retail de Lima Metropolitana y provincias.

H3: Existen diferencias significativas a nivel del compromiso organizacional y sus componentes entre vendedores de una empresa del sector retail de Lima Metropolitana y provincias.

3.4 Variable

3.4.1 Variables principales

3.4.1.1 Definición conceptual de la satisfacción laboral

Palma (1999) lo define como “el estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (p.14).

3.4.1.2 Definición conceptual del compromiso organizacional

Estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización (Meyer y Allen, 1991).

Definición operacional

Tabla 4

Operacionalización de satisfacción laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Alternativas	Escala de Medición
Satisfacción laboral	Significación de tarea	Puntaje obtenido en Significación de tarea	3-4-7-18-21-22-25-26	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indeciso 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Intervalo
	Condiciones de trabajo	Puntaje obtenido en Condiciones de trabajo	1-8-12-14-15-17-20-23-27	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indeciso 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Intervalo
	Reconocimiento personal y/o social Beneficios económicos	Puntaje obtenido en Reconocimiento personal y/o social Beneficios económicos	6-11-13-19-24	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indeciso 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Intervalo
	Relaciones sociales	Puntaje obtenido en beneficios económicos	2-5-9-10-16	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indeciso 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Intervalo

Tabla 5

Operacionalización de la variable compromiso organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Alternativas	Escala de Medición
	Compromiso afectivo	Puntaje obtenido en Compromiso afectivo	1, 2,3, 4,5,6	1:Totalmente en desacuerdo 2:En desacuerdo 3: Indeciso 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Intervalo
Compromiso organizacional	Compromiso de continuidad	Puntaje obtenido en Compromiso de continuidad	7, 8, 9, 10,11 ,12	1:Totalmente en desacuerdo 2:En desacuerdo 3: Indeciso 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Intervalo
	Compromiso normativo	Puntaje obtenido en Compromiso normativo	13, 14, 15, 16, 17.18	1:Totalmente en desacuerdo 2:En desacuerdo 3: Indeciso 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Intervalo

3.4.2 Variables de control

- Género: Masculino y femenino.
- Edad: 18 a 27 años.
- Grado de instrucción: Nivel de estudios que coloque la persona en recuadro en la ficha de datos sociodemográficos.
- Estado civil: La marca que realice la persona en el cuadro de género ya sea Soltero (S), Casado (C), Conviviente (CO) en la ficha de datos sociodemográficos.
- Centro de costo: Centro de costo que coloque la persona en recuadro en la ficha de datos sociodemográficos.

3.5 Técnicas e instrumentos de medición

3.5.1 Escala de satisfacción laboral

3.5.1.1 Ficha técnica

Autor: Sonia Palma Carrillo

Año: 1999

Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores. La forma de administración es individual y colectiva.

Ítems: Está compuesta por 36 ítems. Cada ítem puede puntuar desde 4 (siempre o muy a menudo) hasta 0 (Nunca o muy raramente).

Alternativas:

0	1	2	3	4
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

A mayor puntuación mayor satisfacción laboral

Administración: La prueba puede ser administrada tanto de forma individual como colectiva.

Calificación: A mayor puntuación, mayor será la presencia de la variable de la satisfacción laboral. Cada ítem puede puntuar desde 4 (Totalmente de acuerdo) hasta 0 (Totalmente en desacuerdo). Algunos reactivos están en orden inverso.

Factores:

- Condiciones físicas y/o materiales
- Beneficios laborales y/o remunerativos
- Políticas administrativas
- Relaciones sociales
- Desarrollo personal
- Desempeño de tareas

- Relación con la autoridad

Descripción:

Creado por Palma (1999), la prueba se estandarizó en una muestra de 1058 trabajadores en Lima Metropolitana y cuenta con 27 ítems.

Aspectos psicométricos de la prueba original

Normas: Muestra normativa de 1058 trabajadores de Lima Metropolitana

Confiabilidad y consistencia interna: Se obtuvo una media de 140,57 y una desviación estándar de 29,77. El alfa de Cronbach para la consistencia interna fue de 0,92.

Confiabilidad por estabilidad temporal: Test – retest: 0,92.

3.5.1.2 Validez

El tipo de validez al que se acudió fue la validez de contenido mediante el criterio de jueces con el fin de ajustar los contenidos de los ítems. Las puntuaciones se correlacionaron por factores usando el coeficiente de Spearman Brown. Los resultados refieren que las correlaciones fueron positivas y significativas. En la tabla 6 se puede observar lo señalado.

Tabla 6
Matriz de correlaciones por factores

	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4
Factor 1	.418**			
Factor 2		.227**		
Factor 3			.133**	
Factor 4				.543**

3.5.1.3 Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad, se empleó el método de consistencia interna por medio del coeficiente Alfa de Cronbach y el método de mitades con el Coeficiente de Guttman. En la tabla 7 se observan los valores obtenidos.

Tabla 7

Confiabilidad Escala SL- SPC

Método/ Coeficiente	Correlación
Consistencia interna /Alfa de Cronbach	.84*
Mitades/ Guttman	.81*

*p<=0.05

3.5.1.4 Estudio piloto para la presente investigación para la escala de Satisfacción

Laboral

3.5.1.4.1 Validez de contenido

a. Coeficiente de validez de la prueba según V de Aiken

Este coeficiente puede obtener valores entre 0 y 1.

$$V = \frac{S}{(N(C + 1))}$$

En donde:

S: es igual a la sumatoria de Si (valor asignado por el Juez).

N: número de jueces.

C: constituye el número de valores del Inventario, en este caso 1 y 0 (acuerdo y desacuerdo).

En la Tabla 8, se confirma la viabilidad de cada uno de los ítems dentro de la escala de satisfacción laboral con una V de Aiken mayor a 0.80, para todos los ítems.

Tabla 8

Validez de contenido de la escala de satisfacción laboral, según el Coeficiente V de Aiken

Ítem	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Juez 6	Juez 7	Juez 8	Juez 9	Juez 10	Total	V Aiken
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00

En la tabla 8, se observa los resultados de la V de Aiken, de la Escala de Satisfacción Laboral. Los valores alcanzados indican que ningún ítem debe ser eliminado, quedando la prueba original con 36 ítems.

b. Coeficiente de validez según la prueba binomial

Tabla 9

Validez de contenido de la escala de satisfacción laboral según la prueba binomial

		Categoría	N	Proporción observada	Proporción de prueba	p
Juez 1	Grupo 1	1	36	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
Juez 2	Grupo 1	1	36	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
Juez 3	Grupo 1	1	36	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
Juez 4	Grupo 1	1	36	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
Juez 5	Grupo 1	1	36	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
Juez 6	Grupo 1	1	36	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
Juez 7	Grupo 1	1	36	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
Juez 8	Grupo 1	1	36	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
Juez 9	Grupo 1	1	36	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
Juez 10	Grupo 1	1	36	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		

La tabla 9, presenta valores menores a 0.05, por lo tanto, las puntuaciones de la prueba en cuestión presenta evidencias de validez de contenido.

3.5.1.4.2 Confiabilidad

a. Confiabilidad por consistencia interna

La confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral se efectuó por el método de consistencia interna.

Tabla 10

Confiabilidad por consistencia interna de la escala de satisfacción laboral

	CONFIABILIDAD (α Cronbach)
Escala Total	0.891

3.5.1.4.3 Baremos

Finalmente se realizó la construcción de normas agrupando los puntajes, realizando las categorías diagnósticas (Tabla 11) y las normas percentilares para los factores de la Escala de satisfacción laboral (Tabla12).

Tabla 11

Categorías diagnosticas para los factores de la escala de satisfacción laboral

Satisfacción laboral	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	Total
Muy bajo	16 a -	7 a -	15 a -	13 a -	20 a -	22 a-	21 a -	125 a -
Bajo	17 a 18	8 a 9	16 a 17	14	21 a 22	23	22 a 23	127- 136
Promedio	19 a 21	10 a 13	18 a 22	15 a 18	23 a 26	24 a 27	24 a 28	135- 157
Alta	22 a 23	14	23 a24	19	27 a 28	28	29	158 a 163
Muy alta	24 a +	15 a +	25 a +	20 a +	29 a +	29 a +	30 a +	164 a +

Tabla 12

Normas percentilares para los factores de la escala de satisfacción laboral

PC	TOTAL	FACTORES							PC
		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	
1	91	8	5		8	15	11	14	1
2	116	11		9		18	20	17	2
3	117			12	10				3
4			6					18	4
5	118	12		14	11			20	5
6	122	15	7		12			21	6
7	125			15	13				7
8						20			8
9		16					22		9
10	127 a 129	17	8						10
15	130 a 132				14	21		22	15
				16 a					
20	133 a 134	18	9	17		22	23	23	20
25	135 a 136			18				24	25
30	137 a 138	19	10		15	23	24		30
35	141 a 142		11					25	35
40	143 a 144			19			25		40
45	145				16	24		26	45
50	146 a 147								50
55	148	20		20			26	27	55
60	149 a 150		12			25			60
65				21	17				65
70	151 a 152	21	13	22		26	27	28	70
75	154 a 157				18				75
80	158 a 159	22		23		27	28		80
85	160		14						85
90	162 a 163	23				28			90
91	164								91
92	165		15						92
93	166								93
94									94
95									95
96									96
97	169		16						97
98			17						98
99	171 a mas	24 a mas	18 a mas	24 a mas	19 a más	29 a más	29 a más	29 a más	99
Media	145,96	20,12	11,95	20,31	16,60	24,87	25,85	26,26	Media
D.S	14,554	3,036	2,717	3,422	2,429	2,953	2,823	3,280	D.S

3.5.2 Cuestionario de Compromiso Organizacional

3.5.2.1 Ficha técnica

Autor: Meyer y Allen

Año: 1991

Objetivo: Evaluar el grado de compromiso organizacional

Ítems: 18

Alternativas:

0	1	2	3	4
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

- **Factores:**

Está conformada por 3 factores:

- Compromiso afectivo.
- Compromiso de continuidad.
- Compromiso normativo.

- **Administración:** La prueba puede ser administrada tanto de forma individual como colectiva.

- **Calificación y puntuación**

A mayor puntuación, mayor presencia de los componentes del compromiso organizacional, percibido por los vendedores del sector retail. Cada ítem puede puntuar desde 4 (Totalmente de acuerdo) hasta 0 (Totalmente en desacuerdo). Algunos reactivos están en orden inverso.

3.5.2.2 Confiabilidad

El test muestra confiabilidad en otros contextos. Para población mexicana Belausteguigoitia (2000) presente los siguientes coeficientes de correlación:

Tabla 13

Confiabilidad del cuestionario de compromiso organizacional

Dimensiones	Correlación
Compromiso afectivo	.737
Compromiso de continuidad	.491
Compromiso normativo	.705

3.5.2.3 Estudio piloto para la presente investigación para el cuestionario de compromiso organizacional

3.5.2.4 Validez de contenido

a. Coeficiente de validez de la prueba según V de Aiken

En la tabla 14 se observa valores de la V de Aiken mayores a 0.80 para todos los ítems.

Tabla 14

Validez de contenido del cuestionario de compromiso organizacional, según el Coeficiente V de Aiken

Ítem	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Juez 6	Juez 7	Juez 8	Juez 9	Juez 10	Total	V Aiken
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1,00

En la tabla 14, se observa los resultados de la V de Aiken, del Cuestionario de Compromiso Organizacional. Por lo observado, se considera no eliminar ningún ítem.

b. Coeficiente de validez según la prueba binomial

Para obtener la interpretación de resultados de la Prueba Binomial, se establece la H0 y la H1:

H1: La proporción de los jueces es diferente de 0.50; por lo tanto, sí hay concordancia entre los jueces y la prueba es válida.

H0: La proporción de los jueces es de 0.50; por lo tanto, la prueba no tiene validez de contenido.

Tabla 15

Validez de contenido del cuestionario de compromiso organizacional según la prueba binomial.

	Categoría	N	Proporción observada	Prop. de prueba	p	
Juez 1	Grupo 1	1	18	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
Juez 2	Grupo 1	1	18	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
Juez 3	Grupo 1	1	18	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
Juez 4	Grupo 1	1	18	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
Juez 5	Grupo 1	1	18	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
Juez 6	Grupo 1	1	18	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
Juez 7	Grupo 1	1	18	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
Juez 8	Grupo 1	1	18	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
Juez 9	Grupo 1	1	18	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		
Juez 10	Grupo 1	1	18	1.00	.50	.000
	Grupo 2	0	0	0.00		

En la tabla 15, se muestra que los resultados son menores a 0.05, rechazando así la H0 y aceptando la H1 para los ítems, en otras palabras, existe concordancia entre los jueces, por lo tanto, las puntuaciones de la prueba en cuestión cuenta con evidencias de validez de contenido.

3.5.2.5 Confiabilidad

a. Confiabilidad por consistencia interna

Tabla 16

Confiabilidad por consistencia interna del cuestionario de compromiso organizacional

	CONFIABILIDAD (α Cronbach)
Escala Total	0.739

3.5.2.6 Baremos

Finalmente, se construyó las normas teniendo en cuenta los puntajes directos según valores percentilares. En la tabla 17 de observa aquello.

Tabla 17

Normas percentilares para los factores del cuestionario de compromiso organizacional

Componentes					
PC	TOTAL	C1	C2	C3	PC
1	31	9	8		1
2	32		9	10	2
3	40		11	12	3
4	41		12	13	4
5		12			5
6	45			14	6
7		13			7
8					8
9	46			15	9
10	47 a 48		14		10
15	49	14	15	16	15
20	50 a 51		16	17	20
25					25
30	52	15	17	18	30
35	53				35
40	54	16	18	19	40
45	55				45
50	56			20	50
55			19		55
60	57 a 58		20	21	60
65	59	17			65
70	60		21	22	70
75	61 a 62		22		75
80	63			23	80
85	64	18	23	24	85
90	65 a 66	19		25	90
91					91
92	67		24		92
93	68				93
94		20			94
95	69			26	95
96		21		27	96
97	72				97
98		22 a más	25	29 a más	98
99	74 a más		26 a más		99
Media	56,71	16,86	19,34	20,51	Media
D.S	8,149	2,659	3,843	3,904	D.S

Tabla 18

Características diagnósticas cuestionario de compromiso organizacional

COMPROMISO ORGANIZACIONAL	C1	C2	C3	Total
Muy bajo	13 a -	13 a -	15 a -	46 a -
Bajo	14	14 a 16	16 a 17	47 a 51
Regular	15 a 17	17 a 22	18 a 22	52 a 62
Alta	18 a 19	23	23 a 25	63 a 66
Muy alta	20 a +	24 a +	26 a +	67 a +

3.6 Procedimiento de ejecución para la recolección de datos

Debido a que el cuestionario de satisfacción laboral no contaba con una actualización desde hace 10 años y el cuestionario de compromiso organizacional no presentaba propiedades psicométricas para la población peruana, se optó por aplicar una prueba piloto a una muestra de 100 vendedores del distrito de Lima y provincias.

Una vez hecha esta revisión, se contactó con la muestra de trabajadores del sector retail, previa coordinación con los jefes del área de la empresa. Todos los participantes dieron su consentimiento informado mediante un formato entregado previo a la evaluación. Inmediatamente, se administró la prueba y teniendo controladas las variables horario, cantidad de evaluadores y cantidad de evaluados por tienda.

Una vez recogido todos los datos, se procedió a ingresarlos a una base de datos del SPSS 23.0, paquete estadístico utilizado para hacer los análisis estadísticos requeridos.

3.7 Procedimiento de análisis estadístico de los datos

Los estadísticos a emplear son:

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA:

Se realizaron análisis descriptivos de Desviación estándar, Moda, Mediana, Asimetría, Curtosis, Frecuencia, Porcentajes, Percentiles y Media aritmética.

PRUEBA DE NORMALIDAD:

- Prueba de Kolmogorov-Smirnov: Para conocer el tipo de distribución de la muestra.

ESTADÍSTICA INFERENCIAL:

- U de Mann-Whitney: Para establecer si existen diferencias a nivel de las variables entre dos muestras (no paramétrico).
- Prueba de Kruskal-Wallis: Para establecer si existen diferencias a nivel de las variables entre tres a más muestras (no paramétrico).
- Correlación de Spearman: Para hallar la relación entre ambas variables (no paramétrico).

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1 Características sociodemográficas de la muestra

Tabla 19

Características sociodemográficas de la muestra

Características sociodemográficas	Número	Porcentaje
Edad		
18 a 20	40	20,1
21 a 40	144	72,4
41 a más	15	7,5
Sexo		
Hombre	104	52,3
Mujer	95	47,7
Grado de instrucción		
Secundaria	44	22,1
Universitario	106	53,3
Técnico	49	24,6
Estado Civil		
Soltero	142	71,4
Casado	20	10,1
Conviviente	37	18,6
Hijos		
Con hijos	62	31,2
Sin hijo	137	68,8
Jornada laboral		
Mañana	74	37,2
Tarde	99	49,7
Tiempo completo	26	13,1
Tiempo de servicio		
1 a 6 meses	77	38,7
7 a 11 meses	31	15,6
1 a 5 años	78	39,2
6 años a más	13	6,5
Procedencia		
Lima	138	69,3
Provincia	61	30,7
Total	199	100

En la tabla 19, se observa que el 72,4% de la muestra total tiene entre 21 a 40 años; el 52,3% pertenece al sexo masculino; el 53,3% ha culminado estudios universitarios o están en una Universidad; el 71,4 % está soltero; el 49,7% labora en el turno tarde; el 39,2% tiene entre 1 a 5 años en la empresa y el 69,3% proviene de centros de costos ubicados en Lima.

4.2 Estadísticos descriptivos de satisfacción laboral

4.2.1 Descriptivos

Tabla 20

Estadísticos descriptivos de satisfacción laboral

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	FTOTAL
Media	20,28	11,74	20,29	17,08	25,10	26,15	26,06	146,69
Mediana	20,00	12,00	20,00	17,00	25,00	26,00	27,00	147,00
Moda	20	12	20	19	24	27a	29	147
Desviación estándar	2,842	2,985	3,058	2,248	2,940	2,730	3,192	13,205
Asimetría	-,908	-,342	-,751	-,864	-,268	1,131	-,858	-,527
Curtosis	1,738	-,114	1,384	,942	-,136	4,163	,468	,854

La tabla 20 niveles de satisfacción laboral Promedio de 146,69. Siendo el componente Desempeño de tareas quien presenta más altos promedios (26,15) y componente Beneficios laborales y/o remunerativos niveles promedios más bajo (11,74).

Los puntajes de Asimetría muestran que en el factor 2 y en el factor 5 la curva es simétrica, en otras palabras, existe una cantidad de valores semejantes en ambos lados de la media. En el factor (1, 3, 4, 6, 7), incluyendo el puntaje total, la curva es asimétrica negativa por lo que los valores se orientan más en la parte derecha de la media.

4.2.2 Frecuencias y porcentajes de satisfacción laboral

Tabla 21

Niveles de satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	10	5.0
Bajo	26	13.1
Promedio	119	59.8
Alto	24	12.1
Muy Alto	20	10.1
Total	199	100.0

En la Tabla 21, se aprecia que, a nivel de Satisfacción Laboral, el 59.8% (119) del total de vendedores que conforman la muestra alcanzaron un nivel promedio, seguido de un 12.1% (24) que se ubicó en un nivel alto, a diferencia de un 5% (10), que tienen un nivel muy bajo.

Tabla 22

Niveles de condiciones físicas y/o materiales

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	16	8.0
Bajo	37	18.6
Promedio	73	36.7
Alto	51	25.6
Muy Alto	22	11.1
Total	199	100.0

En la Tabla 22, se aprecia que a nivel de condiciones físicas y/o materiales, el 36,7% (73) del total de vendedores que conforman la muestra alcanzaron un nivel promedio, seguido de un 25,6% (51) que se ubicó en un nivel alto, a diferencia de un 18,6% (37), que tienen un nivel bajo.

Tabla 23

Niveles de beneficios laborales y/o remunerativos

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	19	9.5
Bajo	31	15.6
Promedio	94	47.2
Alto	24	12.1
Muy Alto	31	15.6
Total	199	100.0

En la Tabla 23, se aprecia que a nivel de Beneficios laborales y/o remunerativos, el 47,2% (94) del total de vendedores que conforman la muestra alcanzaron un nivel promedio, seguido de un 15,6% (31) que se ubicó en un nivel muy alto, asimismo un 15,6% (31), que tienen un nivel bajo.

Tabla 24

Niveles de políticas administrativas

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	13	6.5
Bajo	12	6.0
Promedio	127	63.8
Alto	47	23.6
Total	199	100.0

En la Tabla 24, se aprecia que, a nivel de Políticas Administrativas, se observa que el 63,8% (127) del total de vendedores que conforman la muestra alcanzaron un nivel promedio, seguido de un 23,6% (47) que se ubicó en un nivel alto, a diferencia de un 6,5% (13), que tienen un nivel muy bajo.

Tabla 25

Niveles de relaciones sociales

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	12	6.0
Bajo	10	5.0
Promedio	108	54.3
Alto	69	34.7
Total	199	100.0

En la Tabla 25, se aprecia que, a nivel de Relaciones sociales, el 54,3% (108) del total de vendedores que conforman la muestra alcanzaron un nivel promedio, seguido de un 34,7% (69) que se ubicó en un nivel alto, a diferencia de un 6,0% (12), que tienen un nivel muy bajo.

Tabla 26

Niveles de desarrollo personal

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	17	8.5
Bajo	15	7.5
Promedio	98	49.2
Alto	41	20.6
Muy Alto	28	14.1
Total	199	100.0

En la Tabla 26, se aprecia que, a nivel de Desarrollo Personal, el 49,2% (98) del total de vendedores que conforman la muestra alcanzaron un nivel promedio, seguido de un 20,6% (41) que se ubicó en un nivel alto, a diferencia de un 14,1% (28), que tienen un nivel muy alto.

Tabla 27

Niveles de desempeño de tareas

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	11	5.5
Bajo	16	8.0
Promedio	106	53.3
Alto	17	8.5
Muy Alto	49	24.6
Total	199	100.0

En la Tabla 27, se aprecia que, a nivel de Desempeño de tareas, el 53,3% (106) del total de vendedores que conforman la muestra alcanzaron un nivel promedio, seguido de un 24,6% (49) que se ubicó en un nivel muy alto, a diferencia de un 8,5% (17), que tienen un nivel alto.

Tabla 28

Niveles de relación con la autoridad

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	19	9.5
Bajo	23	11.6
Promedio	102	51.3
Alto	55	27.6
Total	199	100.0

En la Tabla 28, se aprecia que, a nivel de Relación con la autoridad, el 51,3% (102) del total de vendedores que conforman la muestra alcanzaron un nivel promedio, seguido de un 27,6% (55) que se ubicó en un nivel alto, a diferencia de un 11,6% (23), que tienen un nivel bajo.

4.2.3 Prueba de normalidad

Previo al análisis de correlación, se hizo un análisis de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. En la tabla 29 se aprecia que ninguno de 7 factores que conforman la satisfacción laboral presenta una distribución normal.

Tabla 29

Prueba de normalidad para los factores de satisfacción laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p
F1	,120	199	,000
F2	,173	199	,000
F3	,106	199	,000
F4	,145	199	,000
F5	,088	199	,001
F6	,110	199	,000
F7	,140	199	,000
TOTAL	,065	199	,042

La tabla 29, muestra que todos los factores de satisfacción laboral, incluido el puntaje total, la distribución de la muestra no es normal ($p < 0.05$), por lo tanto, se justifica el empleo de la estadística no paramétrica.

4.2.4 Estadísticos descriptivos comparativos de la satisfacción laboral

Para comparar los niveles de satisfacción laboral según la variable edad, se utilizó la prueba de Kruskal Wallis.

Tabla 30

Diferencias a nivel de la variable satisfacción laboral y sus factores, según edad

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	SL
KrusKal Wallis	2113,000	2858,500	2407,000	2533,500	2717,500	2606,500	2807,000	2555,000
Z	-2,594	-,073	-1,598	-1,176	-,549	-,925	-,247	-1,091
p	,009	,942	,110	,239	,583	,355	,805	,275

En la tabla 30, se aprecia que en el F1, existen diferencias significativas ($p < 0.05$), según edad. Por otro lado, los demás factores, incluyendo el puntaje total, no existen diferencias significativas según edad ($p > 0.05$).

Tabla 31

Diferencias a nivel de la variable satisfacción laboral y sus factores, según género

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	FTOTAL
U de Mann-Whitney	4899,500	4644,500	4665,000	4868,000	4541,500	4484,000	4730,000	4525,500
W de Wilcoxon	10359,500	10104,500	10125,000	9428,000	10001,500	9944,000	10190,000	9985,500
Z	-,101	-,735	-,682	-,179	-,988	-1,133	-,521	-1,022
p	,920	,463	,495	,858	,323	,257	,603	,307

En la tabla 31, se aprecia que no existen diferencias significativas según la variable género ($p > 0.05$).

Tabla 32

Diferencias a nivel de la variable satisfacción laboral y sus factores, según grado de instrucción

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	SL TOTAL
Chi-cuadrado	,330	,832	3,632	6,596	8,122	9,143	,930	3,714
gl	2	2	2	2	2	2	2	2
p	,848	,660	,163	,037	,017	,010	,628	,156

En la tabla 32, se aprecia que existen diferencias significativas en el factor 4, en el factor 5 y en el factor 6 según la variable grado de instrucción ($p < 0.05$). Sin embargo, en los factores 1, 2, 3, 7, incluyendo el puntaje total de Satisfacción laboral, no existen diferencias significativas ($p > 0.05$).

Tabla 33

Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral y sus factores, según grado de instrucción

GRADO DE INSTRUCCIÓN		N	Rango promedio
F1	Secundaria	44	97,90
	Universitario	106	102,17
F2	Técnico	49	97,19
	Secundaria	44	93,83
	Universitario	106	100,46
F3	Técnico	49	104,55
	Secundaria	44	102,03
	Universitario	106	93,53
F4	Técnico	49	112,17
	Secundaria	44	118,61
	Universitario	106	92,39
F5	Técnico	49	99,74
	Secundaria	44	121,11
	Universitario	106	91,94
F6	Técnico	49	98,47
	Secundaria	44	122,45
	Universitario	106	91,61
F7	Técnico	49	97,98
	Secundaria	44	104,81
	Universitario	106	100,92
Satisfacción Laboral	Técnico	49	93,70
	Secundaria	44	114,11
	Universitario	106	94,22
	Técnico	49	99,83

Tabla 34

Diferencias a nivel de la variable satisfacción laboral y sus factores, según estado civil

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	SL
Chi-cuadrado	6,109	2,100	2,946	2,262	,138	6,539	1,421	3,038
gl	2	2	2	2	2	2	2	2
p	,047	,350	,229	,323	,933	,038	,491	,219

En la tabla 34, se aprecia que existen diferencias significativas, en F1 (Condiciones Físicas y/o materiales) y F6 (Desempeño de tareas), según el estado civil de los vendedores ($p < 0.05$). Sin embargo, en los factores restantes no existen diferencias significativas ($p > 0.05$), según el estado civil de los empleados.

Tabla 35

Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral y sus factores, según estado civil

ESTADO CIVIL	N	Rango promedio	
F1	Solteros(as)	142	98,42
	Casados(as)	20	79,28
	Convivientes	37	117,27
F2	Solteros(as)	142	100,45
	Casados(as)	20	84,08
	Convivientes	37	106,86
F3	Solteros(as)	142	98,55
	Casados(as)	20	86,93
	Convivientes	37	112,65
F4	Solteros(as)	142	96,15
	Casados(as)	20	109,23
	Convivientes	37	109,77
F5	Solteros(as)	142	100,54
	Casados(as)	20	95,50
	Convivientes	37	100,38
F6	Solteros(as)	142	94,10
	Casados(as)	20	126,23
	Convivientes	37	108,46

	Solteros(as)	142	101,31
F7	Casados(as)	20	85,63
	Convivientes	37	102,74
	Solteros(as)	142	97,26
FTOTAL	Casados(as)	20	92,48
	Convivientes	37	114,58

Tabla 36

Diferencias a nivel de la variable satisfacción laboral y sus factores según, lugar de procedencia.

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F TOTAL
U de Mann- Whitn ey	3795.00 0	3769.000	4071.500	3626.000	3593.00 0	3873.50 0	3187.00 0	3919.00 0
W de Wilco xon	5686.00 0	13360.00 0	13662.50 0	13217.00 0	5484.00 0	5764.50 0	5078.00 0	5810.00 0
Z	-1.113	-1.185	-.370	-1.574	-1.655	-.903	-2.745	-.775
p	.266	.236	.712	.115	.098	.367	.006	.439

En la tabla 36, se aprecia que solo en el factor 7, existen diferencias significativas según, lugar de procedencia ($p < 0.05$). Se aprecia también que no existen diferencias significativas ($p > 0.05$) en los demás factores, incluyendo el puntaje total de satisfacción laboral, según lugar de procedencia.

Tabla 37

Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral y sus factores según, lugar de procedencia.

PROCEDENCIA		N	Rango promedio	Suma de rangos
F1	Lima	138	103.00	14214.00
	Provincias	61	93.21	5686.00
F2	Lima	138	96.81	13360.00
	Provincias	61	107.21	6540.00
F3	Lima	138	99.00	13662.50
	Provincias	61	102.25	6237.50
F4	Lima	138	95.78	13217.00
	Provincias	61	109.56	6683.00
F5	Lima	138	104.46	14416.00
	Provincias	61	89.90	5484.00
F6	Lima	138	102.43	14135.50
	Provincias	61	94.50	5764.50
F7	Lima	138	107.41	14822.00
	Provincias	61	83.25	5078.00
Satisfacción Laboral	Lima	138	102.10	14090.00
	Provincias	61	95.25	5810.00

En la tabla 37, se aprecia que en el factor 7 los vendedores de Lima presentan un puntaje mayor que los vendedores de Provincia.

4.3 Estadísticos descriptivos de compromiso organizacional

4.3.1 Descriptivos

Tabla 38

Estadísticos descriptivos del cuestionario de compromiso organizacional

	C1	C2	C3	CO TOTAL
Media	17,29	19,02	20,47	56,77
Mediana	17,00	19,00	21,00	56,00
Moda	18	17	24	52 ^a
Desviación estándar	2,813	3,872	3,919	8,248
Asimetría	,997	,114	-,104	,187
Curtosis	3,236	-,165	-,031	,550

En la tabla 38, se observan niveles de compromiso organizacional promedio de 56.77. Siendo el componente 3 (Compromiso normativo) quien presenta el promedio más alto (20,47) y el componente 1 (Compromiso afectivo) el más bajo (17,29).

Los puntajes de Asimetría revelan que los componentes 2 y 3, incluyendo el total, corresponden a la curva simétrica. Por otro lado, el componente 1, la curva es asimétricamente positiva.

4.3.2 Frecuencias y porcentajes de compromiso organizacional

Tabla 39

Niveles de compromiso organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	15	7.5
Bajo	34	17.1
Promedio	104	52.3
Alto	23	11.6
Muy Alto	23	11.6
Total	199	100.0

En la Tabla 39, se aprecia que, a nivel de Compromiso organizacional, el 52,3% (104) del total de vendedores que conforman la muestra alcanzaron un nivel promedio, seguido

de un 17,1% (34) que se ubicó en un nivel bajo, asimismo con un 11,6% (23), que tienen un nivel alto y muy alto, finalmente con un 7,5% (15) alcanzaron un nivel muy bajo.

Tabla 40

Niveles de compromiso afectivo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	9	4.5
Bajo	20	10.1
Promedio	92	46.2
Alto	46	23.1
Muy Alto	32	16.1
Total	199	100.0

En la Tabla 40, se aprecia que, a nivel de Compromiso afectivo, el 46,2% (92) del total de vendedores que conforman la muestra alcanzaron un nivel promedio, seguido de un 23,1% (46) que se ubicó en un nivel alto, a diferencia de un 16,1% (32), que tienen un nivel muy alto.

Tabla 41

Niveles de compromiso de continuidad

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	11	5.5
Bajo	39	19.6
Promedio	108	54.3
Alto	11	5.5
Muy Alto	30	15.1
Total	199	100.0

En la Tabla 41, se aprecia que, a nivel de Compromiso de continuidad, el 54,3% (108) del total de vendedores que conforman la muestra alcanzaron un nivel promedio, seguido de un 19,6% (39) que se ubicó en un nivel bajo, a diferencia de un 15,1% (30), que tienen un nivel muy alto.

Tabla 42

Niveles de compromiso normativo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	22	11.1
Bajo	18	9.0
Promedio	94	47.2
Alto	49	24.6
Muy Alto	16	8.0
Total	199	100.0

En la Tabla 42, se aprecia que, a nivel de Compromiso normativo, el 47,2% (94) del total de vendedores que conforman la muestra alcanzaron un nivel promedio, seguido de un 24,6% (49) que se ubicó en un nivel alto, a diferencia de un 11,1% (22), que tienen un nivel muy bajo.

4.3.3 Prueba de normalidad

Previo al análisis de correlación, se realizó un análisis de normalidad (Kolmogorov-Smirnov). En la tabla 43 se aprecia que ninguno de los 3 componentes presenta una distribución normal.

Tabla 43

Prueba de normalidad para los componentes del compromiso organizacional

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p
C1	,174	199	,000
C2	,091	199	,000
C3	,078	199	,005
CTOTAL	,071	199	,015

La tabla 43, muestra que todos los componentes del Compromiso organizacional, incluido el puntaje total, la distribución de la muestra no es normal ($p < 0.05$), por lo tanto, se justifica el empleo de la estadística no paramétrica.

4.3.4. Estadísticos descriptivos comparativos del compromiso organizacional

Tabla 44

Diferencias a nivel de la variable compromiso organizacional y sus componentes según edad

	C1	C2	C3	CTOTAL
Kruskall Wallis	2704.000	2655.500	2769.500	2622.000
Z	-.597	-.756	-.372	-.867
p	.550	.449	.710	.386

En la tabla 44, se observa que no existen diferencias significativas para la variable compromiso organizacional y sus componentes, según la edad ($p > 0.05$).

Tabla 45

Diferencias a nivel de la variable compromiso organizacional y sus componentes según género.

	C1	C2	C3	CTOTAL
U de Mann-Whitney	4836.000	4508.500	4853.000	4640.500
W de Wilcoxon	10296.000	9968.500	10313.000	10100.500
Z	-.259	-1.067	-.215	-.739
p	.796	.286	.830	.460

La tabla 45, muestra la no existencia de diferencias significativas para la variable compromiso organizacional y sus componentes, según género ($p > 0.05$).

Tabla 46

Diferencias a nivel de la variable compromiso organizacional y sus componentes, según grado de instrucción.

	C1	C2	C3	CO
Chi-cuadrado	.725	2.250	11.451	7.258
gl	2	2	2	2
p	.696	.325	.003	.027

En la tabla 46, se aprecia que existen diferencias significativas en el componente 3 y en el compromiso organizacional total, según grado de instrucción ($p < 0.05$).

Tabla 47

Estadísticos descriptivos de la variable compromiso organizacional y sus componentes, según grado de instrucción

GRADO DE INSTRUCCIÓN		N	Rango promedio
C1	Secundaria	44	106.44
	Universitario	106	98.00
	Técnico	49	98.53
C2	Secundaria	44	108.27
	Universitario	106	94.40
	Técnico	49	104.68
C3	Secundaria	44	118.09
	Universitario	106	87.30
	Técnico	49	111.23
Compromiso Organizacional	Secundaria	44	115.66
	Universitario	106	90.05
	Técnico	49	107.47

En la tabla 47, se aprecia que en el componente 3 y en el compromiso organizacional total, los vendedores con grado de instrucción secundaria, obtienen puntajes más altos que los vendedores con grado de instrucción universitaria y técnico.

Tabla 48

Diferencias a nivel de la variable compromiso organizacional y sus componentes, según estado civil

	C1	C2	C3	CO TOTAL
Chi- cuadrado	2.032	5.500	.341	3.462
gl	2	2	2	2
p	.362	.064	.843	.177

En la tabla 48, se observa que no existen diferencias significativas en ninguno de los componentes, incluyendo el puntaje total para la variable compromiso organizacional y sus componentes según estado civil ($p > 0.05$).

Tabla 49

Diferencias a nivel de la variable compromiso organizacional y sus componentes, según lugar de procedencia.

	C1	C2	C3	CTOTAL
U de Mann- Whitney	3818.500	3469.000	4136.000	3936.000
W de Wilcoxon	13409.500	5360.000	13727.000	5827.000
Z	-1.054	-1.983	-.196	-.730
p	.292	.047	.845	.466

En la tabla 49, se aprecia que solo existen diferencias significativas en el C2 compromiso de continuidad, según lugar de procedencia ($p < 0.05$).

Tabla 50

Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral y sus factores, según lugar de procedencia.

PROCEDENCIA		N	Rango promedio	Suma de rangos
C1	Lima	138	97.17	13409.50
	Provincia	61	106.40	6490.50
C2	Lima	138	105.36	14540.00
	Provincia	61	87.87	5360.00
C3	Lima	138	99.47	13727.00
	Provincia	61	101.20	6173.00
Compromiso Organizacional	Lima	138	101.98	14073.00
	Provincia	61	95.52	5827.00

En la tabla 50, se aprecia que en el componente 2, los vendedores de Lima obtienen puntaje ligeramente más alto que los vendedores de provincia.

4.4 Estadísticos correlacionales

Tabla 51

Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional

		Compromiso Organizacional
Satisfacción Laboral	R de Spearman	,380**
	p	,000

En la tabla 51, se aprecia que existe una correlación positiva y muy significativa ($p < 0.01$), entre satisfacción laboral y compromiso organizacional ($r = 0.380$), el cual indica que la satisfacción laboral influye o interfiere en el compromiso organizacional de los trabajadores. Lo que nos explica que, a mayor satisfacción laboral, mayor compromiso organizacional.

Tabla 52

Relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y compromiso organizacional

			C1	C2	C3
Rho de Sperman	F1	r	,239**	,213**	,149*
		p	,001	,003	,035
	F2	r	-,073	,058	,266**
		p	,304	,418	,000
	F3	r	-,014	,169*	,215**
		p	,843	,017	,002
	F4	r	,135	,175*	,334**
		p	,058	,013	,000
	F5	r	,190**	,312**	,313**
		p	,007	,000	,000
	F6	r	,106	,262**	,295**
		p	,137	,000	,000
	F7	r	,079	,236**	,157*
		p	,267	,001	,027

En la tabla 52, se aprecia que existe una correlación positiva y muy significativa ($p < 0.01$), entre el factor 1 de satisfacción laboral y el componente 1 de compromiso organizacional ($r= 0.239$), el componente 2 de compromiso organizacional ($r= 0.213$) y el compromiso organizacional total ($r=0.232$). Asimismo, se aprecia una relación positiva y significativa ($p < 0.05$) con el componente 3 de compromiso organizacional ($r=0.149$).

Se aprecia que existe una correlación positiva y muy significativa ($p < 0.01$), entre el factor 2 de satisfacción laboral y el componente 3 de compromiso organizacional ($r=0.266$). Se aprecia una correlación positiva y muy significativa ($p < 0.01$), entre el factor 3 de satisfacción laboral y el componente 3 de compromiso organizacional ($r=0.215$) y el compromiso organizacional total ($r=0.217$). Asimismo, se aprecia una relación positiva y significativa ($p < 0.05$), con el componente 2 de compromiso organizacional ($r=0.169$).

Se aprecia que existe una correlación positiva y muy significativa ($p < 0.01$), entre el factor 4 de satisfacción laboral y el componente 3 de compromiso organizacional ($r=0.334$) y el compromiso organizacional total ($r=0.282$). Asimismo, existe una correlación positiva y significativa ($p < 0.05$) con el componente 2 de compromiso organizacional ($r= 0.175$).

Se aprecia que existe una correlación positiva y muy significativa ($p < 0.01$) entre el factor 5 de satisfacción laboral y el componente 1 de compromiso organizacional ($r= 0.190$), el componente 2 de compromiso organizacional ($r= 0.312$), con el componente 3 de compromiso organizacional ($r=0.313$) y el compromiso organizacional total ($r=0.357$).

Se aprecia que existe una correlación positiva y muy significativa ($p < 0.01$), entre el factor 6 de satisfacción laboral y el componente 2 de compromiso organizacional ($r= 0.262$), el componente 3 de compromiso organizacional ($r= 0.295$) y el compromiso organizacional total ($r=0.313$).

Se aprecia que existe una correlación positiva y muy significativa ($p < 0.05$), entre el factor 7 de satisfacción laboral y el componente 2 de compromiso organizacional ($r= 0.236$) y con el compromiso organizacional total ($r=0.200$). Asimismo, se aprecia una relación positiva y significativa ($p < 0.05$), con el componente 3 de compromiso organizacional ($r=0.157$).

Por último, se aprecia que existe una correlación positiva y muy significativa ($p < 0.05$), entre la satisfacción laboral total y el componente 2 de compromiso organizacional ($r=0.319$), el componente 3 de compromiso organizacional ($r= 0.380$) y el compromiso organizacional total ($r=0.380$).

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

En la presente investigación, se encontró que el nivel de satisfacción laboral predominante en la muestra de vendedores de una empresa del sector retail es Promedio. Estos resultados coinciden con los encontrados por Gómez, Incio y O'Donnell (2011) quienes encontraron que el puntaje más predominante de satisfacción laboral entre los empleados fue el promedio. La explicación a este hallazgo, está en que los trabajadores del sector retail perciben una satisfacción laboral promedio; ya que, si bien se cumplen la mayoría de condiciones, no alcanzan a llenar las expectativas que tienen los empleados de su trabajo ni tampoco coinciden totalmente con sus valores. Al respecto, Palma (1999) señala que la satisfacción laboral significa aquella disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, con base en creencias y valores desarrollados producto de su experiencia ocupacional. La edad de los trabajadores de la muestra fue entre 21 a 40 años quienes pasan por diferentes experiencias ocupacionales y por lo tanto tendrían expectativas más altas que pudieran cubrir su satisfacción laboral.

Se encontró así mismo que el puntaje más alto en la variable satisfacción laboral se obtuvo en el factor 6 (Desempeño de tareas) y el puntaje más bajo se obtuvo en el factor 2 (Beneficios laborales y/o remunerativos). La explicación a este hallazgo radica en que las relaciones sociales son más frecuentes en esta empresa; por el contrario, las relaciones con los gerentes suelen ser más tensa. Al respecto, Aydogdu y Asikgil (2011) mencionan que los empleados que perciben a su supervisor como más accesible y sensible son más propensos a expresar sus preocupaciones y a mantener satisfacción laboral con su trabajo; por el contrario, si el supervisor no es accesible, suelen presentar estrés y preocupaciones. También el autor menciona que la interacción con los compañeros es un factor importante en la satisfacción laboral pues mejora el clima y genera que los empleados trabajen con mejor ánimo y expresen su satisfacción por su ambiente de trabajo.

Por otro lado, el nivel de compromiso organizacional predominante en la muestra de vendedores de una empresa del sector retail es Promedio. Esto se explica según la teoría de Meyer y Allen (1991, citado por Sifuentes, Ortega y González; 2012) quienes sostienen que el compromiso organizacional significa aquel estado psicológico representado por una relación entre el colaborador y la empresa, por lo cual esta disposición se da como algo

regular entre los vendedores del sector retail, no llegando a alcanzar niveles altos, pero tampoco niveles bajos.

También se encontró que el puntaje más alto en la variable compromiso organizacional se obtuvo en el componente 3 (compromiso normativo) y el puntaje más bajo se obtuvo en el componente 1 denominado (Compromiso afectivo). Estos resultados muestran la adherencia emocional del colaborador hacia la organización, desarrollada a causa del cumplimiento que brinda la empresa a las necesidades y expectativas que el colaborador presenta, poniendo en manifiesto la lealtad fundamentada en la vinculación con la empresa, el compromiso de permanencia manifiesta la lealtad dado que es poco probable que el colaborador consiga otro trabajo (Allen, 1991 citado por Sifuentes, Ortega y González, 2012). Este compromiso refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización, es la identificación de corte más psicológica del colaborador con los valores y filosofía de la empresa (Sifuentes, Ortega y González, 2012).

Se encontró, por otra parte, que existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Los resultados encontrados en esta investigación se alinean a los hallados por Mohammed y Eleswed (2013), quienes encontraron que la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional era estadísticamente significativa y positiva ($r = 0,669$; sig. = 0,000). La explicación a este hallazgo está en que un trabajador satisfecho con su trabajo se compromete más con las actividades que realiza en su puesto. La satisfacción en el trabajo es tan importante que su ausencia a menudo conduce al letargo y la reducción de compromiso organizacional (Moser, 1997). Además, la satisfacción en el trabajo y el compromiso de la organización son importantes en la formación de las intenciones de los empleados de quedarse o irse. Al respecto, Aydogdu y Asikgil, (2011) mencionan que, si los individuos están satisfechos con su trabajo, permanecen en su labor y profesión más tiempo.

Así mismo, se encontraron correlaciones significativas entre los factores 1 (Condiciones físicas o materiales), 5 (desarrollo personal), 7 (Relación con la autoridad) y los componentes del compromiso organizacional. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Aydogdu y Asikgil (2011) quienes encontraron que existe una relación significativa y positiva en la satisfacción laboral y los tres componentes del compromiso organizacional.

También se encontraron correlaciones significativas entre el factor 4 (Relaciones sociales) y 6 (Desempeño de tareas) y los componentes del compromiso organizacional a excepción del componente 1 (compromiso afectivo). Esto discrepa con los resultados obtenidos por Lumley et al. (2011) quienes encontraron relaciones positivas significativas entre todas las variables de satisfacción laboral y la variable de compromiso afectivo.

Los resultados obtenidos indicaron también que no existen diferencias significativas en los componentes, incluyendo el puntaje total de compromiso organizacional de los vendedores de una empresa del sector retail según la variable edad. Estos hallazgos discrepan con los encontrados por Gómez, Incio y O'Donnell (2011) quienes encontraron que la edad del colaborador influye en la satisfacción laboral que presentasen dichos colaboradores, por lo tanto, a mayor edad de los colaboradores, mayores niveles de satisfacción presentan. Al respecto, Aydogdu y Asikgil (2011) señalan que las experiencias tienen profundos efectos en el individuo. Cada persona responde de manera individual, favorable o desfavorable, hacia muchas cosas, el trabajo es uno de ellos. Las experiencias de trabajo también desempeñarían que la persona esté o no satisfecha con el puesto y la labor que desempeña en un momento actual. El mismo autor menciona investigaciones realizadas por Kaya (1995, citado por Aydogdu y Asikgil, 2011) donde se concluye que los trabajadores mayores están más satisfechos con su trabajo.

Se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral. Lo cual también coincide con los resultados encontrados en la investigación de Gómez, Incio y O'Donnell (2011). Se aprecia que existen diferencias significativas en el compromiso organizacional y la satisfacción laboral según grado de instrucción donde los vendedores con grado de instrucción secundaria obtienen puntajes más altos que los vendedores con grado de instrucción universitaria y técnico. Esto se puede explicar debido a que los vendedores con grado de instrucción universitaria y técnico no se desempeñan en un puesto que este de acorde a lo que han estudiado. De acuerdo a un estudio, se observó que los graduados de disciplinas orientadas a la carrera estaban más satisfechos con sus puestos de trabajo que otros graduados. Los niveles más altos de satisfacción en el trabajo fueron reportados por los individuos en la agricultura y la educación con el 64% en cada categoría siendo muy satisfechos con sus empleos (Andrés y Grayson, 2002, citado por Aydogdu y Asikgil, 2011).

5.2 Conclusiones

1. Existe relación positiva y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en vendedores de una empresa del sector retail de Lima Metropolitana y provincias. Especialmente entre las dimensiones condiciones físicas y/o materiales, desarrollo personal de la satisfacción laboral y todos los componentes del compromiso organizacional.
2. Los vendedores de una empresa del sector retail de Lima Metropolitana y provincia presentan un nivel de satisfacción laboral promedio (Pd. 146,69).
3. Los vendedores de una empresa del sector retail de Lima Metropolitana y provincia presentan un nivel de compromiso organizacional promedio (Pd. 56,77).
4. El componente 1 (afectivo) del compromiso organizacional presenta una correlación positiva, moderada y altamente significativa con el factor 1 y 5 de la satisfacción laboral. El componente 2 (de continuidad) del compromiso organizacional, presenta la misma relación con los factores 1, 3, 4, 5, 6 y 7 de la satisfacción laboral. Finalmente, el componente 3 (normativo) del compromiso organizacional presenta la misma relación con todos factores de la satisfacción laboral.
5. Existen diferencias significativas ($p < 0.05$), para el factor 1 de la satisfacción laboral, en las variables edad y estado civil. En los factores 4, 5 y 6 de la satisfacción laboral, según grado de instrucción. Finalmente en el factor 7 de la satisfacción laboral, según lugar de procedencia.
6. Existen diferencias significativas ($p < 0.05$), entre el componente 3 y el puntaje total de compromiso organizacional, según el grado de instrucción, siendo los de secundaria quienes presentaron mayor puntaje. Asimismo, existen diferencias significativas ($p < 0.05$), entre el componente 2 del compromiso organizacional, según el lugar de procedencia, siendo los de la ciudad de Lima quienes presentan mayor puntaje.

5.3 Recomendaciones

1. La satisfacción laboral es muy importante para que los vendedores estén comprometidos con su empresa, por lo cual se recomienda mayor atención a estas variables que permitirán mejorar el rendimiento y productividad de los mismos en favor del desarrollo de la empresa.
2. La presente investigación servirá para que estas dos variables sean estudiadas a mayor profundidad, realizándose investigaciones donde se creen programas orientados a mejorar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en vendedores.
3. Se debe realizar evaluaciones sobre estas dos variables, ya que existen diferentes tipos de empresas y cada una cuenta con una particularidad propia.
4. Tomar en cuenta también los factores que puntúan más bajos con el fin de buscar soluciones e implementar estrategias que mejoren la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, S. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Álvarez, M. (2015). *40% de los empleados alcanza la satisfacción laboral si es capaz de divertirse en el trabajo*. Merca 2.0, 3. Recuperado de <https://www.merca20.com/40-de-los-empleados-alcanza-la-satisfaccion-laboral-si-es-capaz-de-divertirse-en-el-trabajo/>
- Arias, F. (1991). *Administración de recursos humanos*. México, D.F.: Trillas.
- Aydogdu, S. y Asikgil, B. (2011). An empirical study of the relationship among job satisfaction, organizational commitment and turnover intention. *International Review of Management and Marketing*, 1(3), 43-53.
- Belausteguigoitia, R. I. (2000). *La influencia del clima organizacional en el compromiso hacia la organización y el esfuerzo en miembros de empresas familiares mexicanas* (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F.
- Bobbio, L. y Ramos W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14 (2), 1-6.
- Câmara, S. (2012). *Conflicto, Cultura y Compromiso Organizacional. Un estudio en profesorado de las instituciones educativas de la Región Autónoma de Madeira* (Tesis de doctorado). Universidad de Cádiz, Cádiz, España.
- Casullo, M. (2002). *Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica*. Buenos Aires: Paidós.
- Curri van, D. (1999). The causal order of job satisfaction and organizational commitment in models of employee turnover. *Human Resource Management Review*, 9(4), 495-524.
- Donabedian, A. (1991). *La calidad de la atención médica*. México D.F.: Prensa Médica Mexicana.

- Edel, R., Garcia, A. y Casiano, R. (2007). *Clima y compromiso organizacional I*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/299134186_Clima_y_compromiso_organizacional_I
- Ehsan, M., Nawab, S., Naeem, B. y Qaiser, R. (2010). Job Satisfaction and Organizational Commitment of University Teachers in Public Sector of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 5(6), 17-26.
- Eslami, J. & Gharakhani, D. (2012) Organizational Comitment and Job Satisfaction. *Journal of Science and Technology*, 2(2), 85-91.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Mexico.
- Galaz, J. (2002). La satisfacción en el trabajo de académicos en una universidad pública estatal. *Perfiles Educativos*, 24(96), 47-72.
- Gómez, C., Incio, O. y O'Donnell, G. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Gómez, D., Recio, R., Avalos, M. y Gonzáles, J. (2013). Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*, 4(1), 59-76.
- Hellriegel, D., Slocum, J. y Woodman, R. (2001). *Organizational behavior*. Cincinnati, Ohio: South-Western College.
- Hernández, G. (2012). *Satisfacción laboral en los vendedores de empresas distribuidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, México.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). México, D.F.: Mc Graw-Hill.
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Bussiness*, 46, 53-62.

- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Harper y Row.
- Irving, P. G., Coleman, D. F., & Cooper, C. L. (1997). Further Assessment of a Three Component Model of Occupational Commitment: Generalizability and Differences across Occupation. *Journal of Applied Psychology*, 8(3), 444-452.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M.D. Dunnette, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally, pp. 78-122.
- Loli, A. (2006). Compromiso Organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas. *Revista de la Facultad de Psicología de la UNMSM – IIPSI*, 9(1), 37-67.
- López-Araujo, B., Osca, A. y Peiró, J. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema*. 19(1), 81-87.
- Lumley, E. J., Coetzee, M., Tladinyane, R. & Ferreira, N. (2011). Exploring the job satisfaction and organisational commitment of employees in the information technology environment. *Southern African Business Review*, 15(1), 100-118.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Mohammed, F. & Eleswed, M. (2013). Job Satisfaction and Organizational Commitment: A Correlational Study in Bahrain. *International Journal of Business, Humanities and Technology*, 3(5), 43-53.
- Moser, K. (1997). Commitment in organizations. *Psychologies*, 41(4), 160-170.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.
- Olivar, C., González, S. y Martínez, M. (1999). Factores relacionados con la satisfacción laboral y el desgaste profesional en los médicos de Atención Primaria de Asturias. *Atención Primaria*, 23(6), 352-359.

- Olivares, J., Quintana, M., Matta, C., Choy, J., Ronquillo, W. y Maldonado M. (2006). Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica. *Revista de Estomatología Herediana*, 16(1), 21 - 25.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34.
- Peña, M., Díaz, M., Chávez, A. y Sánchez, C. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración y Finanzas* 9(5), 95-105.
- Portilla, R. (2017). *Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental* (Tesis inédita de licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú.
- Real Academia Española (2017). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=XLJpCzk>
- Robbins, S. (1987). *Comportamiento organizacional* (3ª ed.). México, D.F.: Prentice Hall.
- Romero, R. (2008). *Cultura organizacional y gestión de recursos humanos en los institutos tecnológicos de la provincia de Chanchamayo* (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Sanchez, S. (2006). *Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral: aplicación en el sector servicios* (Tesis doctoral). Universidad de Córdoba, Córdoba, España.
- Sifuentes, G., Ortega, J. y González, I. (2012). *El compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango*. Recuperado de: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/C12.pdf>
- Werther, W. (2008). *Administración de recursos humanos*. México, D.F.: Editorial Mc Graw-Hill.

Villafranca, C. (2010). *Relación entre clima y compromiso institucional en docentes de las instituciones de educación inicial de la Red N° 08 de la Región Callao* (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

ANEXOS

ANEXO 1

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC

Nombre: _____ Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

TA Totalmente de acuerdo.

A De acuerdo.

I Indeciso.

D En desacuerdo.

TD Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

N		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2*	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago se ajusta a mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mis jefes son comprensivos conmigo					
7*	No me siento satisfecho con mi remuneración mensual actual.					
8*	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es cómodo.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					

15*	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16*	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17*	No estoy satisfecho con mi horario de trabajo.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19*	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23*	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26*	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31*	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33*	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Meyer y Allen (1991)

A continuación, encontrará una serie de enunciados con relación a su trabajo. Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una **X** el número que corresponda a su opinión.

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

1	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.	1	2	3	4	5
2	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.	1	2	3	4	5
3	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	1	2	3	4	5
4	No me siento ligado emocionalmente a mi organización.	1	2	3	4	5
5	No me siento integrado plenamente en mi organización.	1	2	3	4	5
6	Esta organización significa personalmente mucho para mí.	1	2	3	4	5
7	Hoy permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	1	2	3	4	5
8	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.	1	2	3	4	5
9	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.	1	2	3	4	5
10	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.	1	2	3	4	5
11	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.	1	2	3	4	5
12	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.	1	2	3	4	5
13	No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.	1	2	3	4	5
14	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.	1	2	3	4	5
15	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.	1	2	3	4	5
16	Esta organización merece mi lealtad.	1	2	3	4	5
17	No abandonaré mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.	1	2	3	4	5
18	Estoy en deuda con la organización.	1	2	3	4	5