



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL
COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES, ÁREA NURSERY –
SERVICIO DE CALL CENTER PERÚ, LIMA - 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA
OSCANOA ASTETE KELLY JUANA**

**ASESOR
DR. DÍAZ SAUCEDO SEVERINO ANTONIO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

LIMA - PERÚ

AÑO 2017



Dr. Dávila Arenaza Víctor

Presidente



Dr. Díaz Saucedo Antonio

Secretario



Dr. Fernández Saucedo, Narciso

Vocal

Dedicatoria

A mis padres Vidal Oscanoa y Lida Astete, quienes han sabido formarme con buenos sentimientos y valores, porque me enseñaron a salir adelante y no rendirme, porque me apoyaron en mis estudios y estuvieron conmigo en cada momento.

Agradecimiento

Doy gracias a la Universidad César Vallejo y a Dios todopoderoso por haberme permitido formarme profesionalmente y llegar a este momento tan importante en mi vida, a mi asesor por la continua dedicación de su tiempo y el apoyo que me brindaron para llevar a cabo la culminación de la presente tesis.

DECLARACION DE AUTENTISIDAD

Yo Oscanoa Astete Kely Juana con DNI N° 45559047, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre del 2017

Kely Juana Oscanoa Astete

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada” Satisfacción Laboral y su relación con el compromiso de los trabajadores, Área Nursery - Servicio de Call Center Perú, Lima - 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La Autora

Índice

I. INTRODUCCION.....	10
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	10
1.2. TRABAJOS PREVIOS	13
1.2.1. Internacional.....	13
1.2.2. Nacional	15
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....	16
1.3.1. Satisfacción laboral	16
1.3.2. Compromiso de los trabajadores.....	21
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	24
1.4.1. Problema General	24
1.4.2. Problemas Específicos	25
1.5. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO	25
1.5.1. SOCIAL.....	25
1.5.2. PRÁCTICA	25
1.5.3. LEGAL.....	25
1.6. HIPÓTESIS	26
1.6.1. Hipótesis general.....	26
1.6.2. Hipótesis específicas:.....	26
1.7. OBJETIVOS.....	26
1.7.1. Objetivo general:	26
1.7.2. Objetivos específicos:.....	26
II. MÉTODO.....	27
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	27
2.1.1. Tipo de investigación.....	27
2.1.2. Nivel de investigación.....	27
2.1.3. Diseño de estudio.....	28
2.1.4. Método de investigación	28
2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN.....	28
2.2.1. Variable 1:	28
2.2.2. Variable 2:	29
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	31
2.3.1. Población	31

2.3.2. Muestra	31
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	31
2.4.1. Técnicas de Recolección de datos	31
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	32
2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento	32
2.5. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	34
2.6. ASPECTOS ÉTICOS	34
III. RESULTADOS	35
3.1. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DE LOS RESULTADOS	35
3.1.1. Variable 1: Satisfacción laboral.....	35
3.1.2. Variable 2: Compromiso de los trabajadores	39
3.2. ESTADÍSTICA INFERENCIAL: PRUEBAS DE LAS HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
3.2.1. Prueba de Normalidad.....	43
3.2.2. Contrastación de hipótesis:	44
3.2.3. Prueba de Hipótesis General.....	45
3.2.4. Prueba de las hipótesis específicas.....	46
IV. DISCUSIÓN.....	51
4.1. DISCUSIÓN POR OBJETIVOS.....	51
4.2. DISCUSIÓN POR METODOLOGÍA	53
4.3. DISCUSIÓN POR HIPÓTESIS.....	54
4.4. DISCUSIÓN POR RESULTADOS	55
4.5. DISCUSIÓN POR CONCLUSIONES	56
4.6. DISCUSIÓN POR TEORÍAS RELACIONADAS	56
V. CONCLUSIONES	57
5.1. PRIMERA.....	57
5.2. SEGUNDA.....	57
5.3. TERCERA	57
5.4. CUARTA	57
VI. RECOMENDACIONES.....	58
VII. REFERENCIAS	59
VIII. ANEXOS	62

RESUMEN

La Tesis Satisfacción laboral y su relación con el Compromiso de los trabajadores, Área Nursery – Servicio de Call Center Perú, Lima – 2017, tiene por objetivo determinar la relación de satisfacción laboral con el compromiso de los trabajadores. La investigación es correlacional con diseño no experimental, de corte transversal, la población estuvo conformada por 50 trabajadores, la muestra fue la misma población. El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario de tipo Likert. Los datos se procesaron por métodos estadísticos usando el programa SPSS Versión 24. El resultado es una relación positiva muy fuerte entre las variables. La conclusión fue que existe relación entre las variables de estudio.

Palabras clave: Satisfacción laboral, compromiso de los trabajadores.

ABSTRACT

The present research work is about work satisfaction and the relation with the commitment of workers, Area Nursery – service of call center Lima, Peru -2017. The objective of this review aimed to determine the relation with the commitment of workers. This investigation is related with design not experimental of cross section; the population was conformed for about 50 workers. The sample that was used is the same people. The instrument of the relation of facts. It was a questionnaire of type Likert. The facts processed for statistical methods using the program SPSS Version 24. The result is a positive relation between the study variables.

Keywords: Job satisfaction, commitment of the workers.

I.INTRODUCCION

1.1.Realidad Problemática

Las organizaciones se han desarrollado cada vez con mayor velocidad a través del tiempo, debido a que a nivel mundial se han generado una serie de cambios sociales, económicos, políticos, culturales, tecnológicos, entre otros (Werther y Davis, 2008). Durante el siglo XX las empresas tomaron gran interés en cómo incrementar la productividad de su organización, procurando el bienestar de sus colaboradores (Gibson, Ivancevich y Donnelly, 2001). Como señala Alas (2007), las organizaciones llegaron a ser mucho más que únicamente medios para proveer de bienes y servicios a la sociedad; también, éstas se han convertido en un segundo hogar para los trabajadores, pues ellos pasan gran parte de su vida dentro de ella, la cual inevitablemente tiene profunda influencia en su comportamiento. Por otra parte, el individuo que acude a trabajar a una organización lo hace porque tiene una serie de expectativas que espera cumplir a través de ella (Morgan, 1997). Algunas empresas han procurado fidelizar a sus colaboradores, pues reconocen las contribuciones que éstos hacen (Lee y Chang, 2008) y llegan a la conclusión que la forma de lograrlo es procurando que se sientan contentos, aunque como señalan Moynihan y Pandey (2007), ello no resulta fácil.

En el Perú hay muchas instituciones de Call Center donde existen supervisores del área que solo imparten indicaciones a su equipo de trabajo sin importarles la gestión de los demás asesores pertenecientes a otros equipos de trabajo; por lo general, cada quién opta por hacer lo que le conviene. En la localidad de Lima hay instituciones de Call Center que solo dedican su tiempo a su equipo de trabajo y cuya labor se reduce a cumplir con las horas de trabajo y rehúyen a las posibilidades de ayudar a los demás integrantes del Call Center para mejorar su gestión lo cual también es beneficioso para el cliente de la empresa. De manera específica, esta situación se pudo corroborar en la empresa de Servicios de Call Center Perú del distrito de Lima. Por tal motivo, la presente investigación se propuso describir y analizar la relación entre las variables satisfacción laboral y su relación con el compromiso de los trabajadores del personal directivo, jerárquico, supervisores y asesores de

atención al cliente de la empresa Servicios de Call Center Perú, con la finalidad de identificar las debilidades existentes y proponer alternativas de mejora.

Por otra parte en países como Colombia la realidad no es distinta ya que existen ciertos aspectos subjetivos como la monotonía, la rutina, la transitoriedad y el poco reconocimiento social del trabajo, que también han sido evidentes como señalan Castro-Escobar, E. S. & Serna-Gómez, H. M. (2016). Calidad del Empleo en Organizaciones de Servicios de Contact-Center en Manizales, Colombia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14 (1), pp. 205-219.

Existe una serie de factores determinantes o características que pueden generar o no satisfacción y compromiso (Galup, Klein y Jiang, 2008); por lo tanto, la relación dinámica organización-colaborador, conforma un sistema integrado y cualquier cambio que suceda en uno de ellos afectará inevitablemente al otro. En este sentido, los constructos Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional además de ser básicos en el progreso de una organización, también son indicadores importantes de mejora en la calidad de vida de los trabajadores (Gospel, 2003). Una mayor Satisfacción Laboral se verá reflejada en una reducción en el nivel de estrés y una mayor motivación en el trabajo (García, 2009); además, existen evidencias científicas de que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años (Alonso, 2008).

También existen suficientes pruebas de que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con reiteración y suelen renunciar con mayor frecuencia (Atencio y Ortega, 2009). Además, los directivos empresariales entienden que para alcanzar la calidad total y brindar un servicio eficiente a los clientes, se tiene que tener en consideración que los aspectos internos de la organización van a repercutir directamente sobre la conducta del colaborador; es decir, cómo los empleados se sienten con su trabajo, con su jefe y con sus compañeros quedará reflejado en la calidad de su trabajo y su rendimiento laboral (Emig y Lazo, 2002). Por ello, hoy en día en el mundo laboral se percibe un énfasis en el abordaje de estos aspectos internos tales como empowerment, relaciones

interpersonales, estrés laboral, salud ocupacional, clima social, comunicación efectiva, empatía, locus de control, entre otros; sin embargo, los estudios sobre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional, son preponderantes ya que de cualquier forma involucran aspectos vitales para éxito de una empresa. De modo que esta temática toma cada vez más relevancia ante la necesidad de comprender todo lo que interviene en el rendimiento de las personas, como condición necesaria en la obtención de la excelencia en el proceso del cambio y así lograr una mayor eficiencia organizativa; lo cual lleva a la necesidad de desarrollar metodologías diversas para su evaluación permanente. Así, la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional, llegan a ser dos aspectos de capital importancia que necesitan ser estudiados diligentemente, pues ellas le brindan vitalidad y un mayor desarrollo a los sistemas organizativos y productivos.

Al estudiar el tema de la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional, se determina la percepción que tienen los trabajadores sobre cuán a gusto se sienten de laborar y cuán comprometidos están con su organización. Ella misma también revela las dificultades que existen en el ambiente laboral. Además, hay factores internos y externos que actúan como predisponentes, facilitadores o reforzadores del logro en la calidad de trabajo y los objetivos de las instituciones. Se debe tener en cuenta que la Satisfacción Laboral no es un comportamiento en sí mismo, sino que se trata de una actitud de los colaboradores frente a la función que desempeñan. Es así que la eficiencia en una organización se puede lograr cuando se ha inculcado en las personas actitudes favorables hacia ésta (Chiavenato, 2009).

Por otro lado, Harter, Schmidt y Halles (2002) se refieren al Compromiso Organizacional como el involucramiento de los individuos, la satisfacción y entusiasmo por el trabajo que lleva a la persona a ser leal y a permanecer en la empresa debido a una motivación interna. Para Álvarez, Zancudo y Rivas (1992), el Compromiso Organizacional es un concepto que refleja la relación y la buena disposición del empleado hacia su trabajo, es decir, la buena voluntad, al sentido de lealtad y adhesión hacia la empresa. De este modo, tanto el nivel de

Satisfacción Laboral como el nivel de Compromiso Organizacional, son aspectos fundamentales para cualquier organización, cuyo efecto permitirá conocer cómo se encuentra la institución e identificar los problemas de mayor preocupación, las causas del descontento del personal y otros factores que van a influir en la Satisfacción Laboral de la institución (Chiang, Salazary Núñez, 2007).

La empresa en la que se realizará este trabajo, se muestra interesada en conocer el estado actual de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de sus colaboradores, para con ello implementar proyectos de capacitación y desarrollo y elevar el nivel en ambos constructos. Por lo mencionado, esta investigación pretende determinar la relación de la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en los colaboradores de una empresa llamada Call Center Perú S.A. del distrito de Lima, 2017.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacional

Domínguez, Ramírez y García (2012) en el artículo científico titulado “*El Clima Laboral como un elemento del compromiso Organizacional*”. Publicado en el Instituto Tecnológico Superior de Puerto Vallarta, México y con el objetivo de Identificar la relación entre clima laboral y el compromiso organizacional de las personas vinculadas laboralmente a empresas e instituciones en Puerto Vallarta. La población estuvo constituida un total de 261 trabajadores administrativos de cinco instituciones de la localidad. Se distribuyó la muestra de forma proporcional al número de empleados administrativos existentes en cada institución. Siendo la muestra un total de 145 personas. La metodología que utilizaron fue de corte transversal con un enfoque, de tipo cuantitativo y de alcance correlacional. Los autores llegaron a la conclusión de que existe una relación estadísticamente significativa entre el Clima Laboral y el Compromiso Organizacional, mediante un análisis paramétrico, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, el cual da la existencia de relación positiva muy fuerte de (0.789**).

Ríos, Rayo y Ferrer (2010) en el artículo científico titulado *“El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes localizadas en el municipio de Celaya, Guanajuato”*, México Publicado en el Instituto Tecnológico de Celaya. El objetivo es establecer el nivel de influencia del empowerment que experimentan los colaboradores con respecto al compromiso hacia la organización para la cual laboran, la población estuvo formada por 147 participantes de la Pyme localizada en el municipio de Celaya, Guanajuato, México., el tamaño de la muestra fueron los 147 empleados. Para la obtención de resultados se utilizó como técnica la encuesta Se aplicó como instrumento el cuestionario. La metodología que utilizaron los autores es de diseño no experimental, nivel explicativa – causal y correlacional. Los autores llegaron a la conclusión de que existe una relación estadísticamente significativa entre el empowerment y el compromiso organizacional, mediante un análisis paramétrico, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, el cual da la existencia de relación positiva considerable (0.555**).

Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011) en el artículo científico titulado *“Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño: en una Organización Estatal Chilena”*. Publicado en la Universidad Andrés Bello, Santiago de Chile y con el objetivo de Identificar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de una organización pública chilena. La población estuvo constituida un total de 96 trabajadores de una organización pública de la Región del Maule perteneciente al sector agrícola, para la realización del estudio se consideraron todas las oficinas existentes en la región (dos de ellas ubicadas en Talca, una en Curicó, una en Linares, una en Cauquenes y una en Parral).La muestra estuvo conformada por los 96 trabajadores de dicha organización pública. La metodología que utilizaron los autores es de diseño no experimental, transversal y correlacional. Los autores llegaron a la conclusión de que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional general y la satisfacción laboral, mediante un análisis paramétrico, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, el cual da la existencia de relación positiva media (0.413**).

1.2.2. Nacional

Patilla (2016) en la tesis *“El empowerment organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Inversiones Portaimport S.A.C.”*. Realizo un trabajo de investigación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración otorgado por la Universidad Continental de Huancayo y con el objetivo de determinar la relación entre el empowerment organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Inversiones Portaimport S. A. C. en la ciudad de Huancayo en el año 2015. Como material de estudio se determinó una población de trabajadores que laboran en la empresa Inversiones Portaimport S. A. C., que son un total de 22 trabajadores, se aplicaron los instrumentos a la totalidad de personas teniendo una muestra manejable de 22 trabajadores que laboran en la empresa Inversiones Portaimport S. A. C. de la ciudad de Huancayo, Perú, en el año 2015, siendo un muestreo censal. La metodología que utilizo el autor es de diseño no experimental transversal, de tipo aplicada y nivel descriptiva correlacional. El autor llega la conclusión de que el empowerment organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Inversiones Portaimport S.A.C., mediante un análisis no paramétrico, utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el cual da la existencia de relación positiva considerable (0.669**).

Pizarro (2017) en la tesis *“Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016”*. Realizo un trabajo de investigación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración Mención en Gestión Empresarial otorgado por la Universidad Peruana Unión y con el objetivo de determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016. Como material de estudio se determinó una población de 42 trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel. Para la muestra de estudio se ha tomado a los 22 trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel por ser una cantidad manejable el muestreo es censal. La metodología que utilizo la autora es de diseño no experimental transversal,

de tipo aplicada y nivel descriptiva correlacional. La autora llega a la conclusión de que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016, mediante un análisis no paramétrico, utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el cual da la existencia de relación positiva media (0.444**).

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Satisfacción laboral

- **Definición.**

Davis et al. (2011) dijo: “la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que lo empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo” (p.246).

Brunet et al. (2008, pp.54-55), define a la satisfacción laboral como:

Una actitud y comportamiento del colaborador hacia el trabajo o las tareas. Se supone que los trabajadores desarrollan afectos y actitudes, que los unen con las organizaciones mostrando altos nivel de compromiso y confianza, en función a las condiciones de trabajo.

Flores (2000), hace referencia que es: “la manera en que demuestra sus sentimientos la persona en su trabajo, donde intervienen varios factores como el sueldo, condiciones, colegas, etc. basados en las creencias y valores del trabajador hacia su empresa” (p.176).

En Locke (1969) citado por Santa et al. (2013) define a la satisfacción laboral como: “la condición psicológica saludable donde resulta llegar a los valores laborales de la persona” (p.193).

La satisfacción laborar como un enfoque individual.

Davis et al. (2003), señala a este término como: “las acciones y percepciones de una sola persona, porque la mayoría de veces un trabajador está atento a las actitudes de sus colegas para así adaptarse al grupo”.

Y como un enfoque global o multidimensional (pp.247-247).

- **Dimensiones.**

Feinstein y Vondrasek (2001) citado por Gunlu et al. (2010, p.693) refiere que la satisfacción laboral posee las siguientes dimensiones:

- **Satisfacción intrínseca.**

En esta categoría incluyen la actividad, la independencia, la variedad, los valores morales, la condición social, la seguridad laboral, servicios sociales, la responsabilidad, la utilización de la capacidad, la creatividad, la autoridad y las dimensiones de rendimiento.

- **Satisfacción extrínseca.**

Reconocimiento de la supervisión de las relaciones humanas, la supervisión técnica, política de la empresa, compensación, y desarrollo de la carrera.

- **Satisfacción general.**

Condiciones de trabajo y compañeros de trabajo.

Para Herzberg et al. (1959) citado por Gunlu et al. (2010, p.695) habla de dos componentes de la satisfacción laboral que son la higiene y la motivación. Los factores de la higiene pueden ser las relaciones humanas, sueldos, la infraestructura del lugar donde se labora, entre otros, estas son las necesidades que hacen a un trabajador satisfecho, por el contrario, cuando estas no están presentes en el trabajo genera la insatisfacción o simplemente disminuye el grado de insatisfacción ya que no necesariamente al estar presentes estos factores quiere decir que un trabajador se encontrará totalmente satisfecho.

- **Referencias.**

Para Weiss, Dawis, England y Lofquist (1967, p.3) proponen las siguientes referencias para la dimensión intrínseca de la satisfacción laboral: utilización de habilidades, logro, actividad, adelanto, compensación, compañeros de trabajo, creatividad, independencia, valores morales, servicio social, estatus social y las condiciones de trabajo; para la satisfacción extrínseca indica lo siguiente: autoridad, políticas y prácticas de la empresa, reconocimiento, responsabilidad, seguridad y variedad y finalmente para la satisfacción en general se consideran las siguientes indicadores: supervisión de relaciones humanas y la supervisión técnica.

- **Medición.**

Weiss, Dawis, England y Lofquist (1967) citado por Gunlu et al. (2010, p.701) construyeron el Cuestionario de Satisfacción de Minnesota de empleo (MSQ), entonces, a partir de allí este cuestionario se usa como instrumento de estudio para la presente investigación. El MSQ es una escala importante y de confianza que mide los tres componentes de la satisfacción laboral: intrínseca, extrínseca y la satisfacción general. La escala MSQ usa cinco puntos de Likert: Siempre hasta Nunca.

Gallardo et al. (2007, p.93), indica: “que el instrumento usado es un cuestionario de la satisfacción laboral también es la escala de Likert de cinco puntos, en donde las preguntas son de MSQ”.

- **Nivel de satisfacción en el trabajo**

Davis et al. (2003, p.249), indica que los colaboradores que envejecen tienden a estar más satisfechos en su centro laboral. Sin embargo en los últimos tiempos para los colaboradores sus expectativas van aumentando, ello como consecuencia de mejores prácticas administrativas en las organizaciones.

- **Importancia**

Davis et al. (2003, p.248), recomiendan que los líderes o administradores deben saber reconocer algunas muestras de los niveles de satisfacción de sus colaboradores, ya que es de suma importancia que los jefes la reconozcan y busquen mejorarla cuando sea necesario para el bienestar de todos.

Teoría de las Jerarquías de Maslow

Según Abraham Maslow (1950), el representante principal, quien desarrolló esta teoría desde una perspectiva conductista. Estudia la organización formal y la informal. Se enfoca en la psicología organizacional y el concepto de organización se basa en relaciones interpersonales. La concepción del hombre es de un ser individual y social. Los aportes de la teoría de Maslow de las necesidades humanas sobre la base de una pirámide de necesidades que el hombre va satisfaciendo a medida que cumple metas. Los incentivos tienen que ver con la pirámide de necesidades, y busca al empleado satisfecho (pag.53).

Esta teoría ha sido importante para la elaboración de diferentes estudios, fue argumentada por Abraham Maslow con lo cual afirmaba que el hombre es un ser que tiene un conjunto de necesidades, una de ellas es sobrevivir, el autor agrupa estas necesidades en 5 grupos jerárquicamente, a continuación, mencionare dichas necesidades:

- **Fisiológicas:** En este factor se encuentran las necesidades que están relacionadas con la sobrevivencia, las cuales son; alimentación, abrigo, respiración, deseo sexual, reproducción, descanso, etc.
- **Seguridad:** El ser humano por naturaleza siempre buscara estar protegido ante cualquier peligro, estar en un lugar confortable fuera de cualquier peligro para él y su familia, las necesidades son: la estabilidad, ausencia de miedo, etc.
- **Sociales:** Están relacionadas con la relación con otras personas , estas son: la buena relación con los amigos y las personas que los rodean, ser aceptados en un grupo social

- Estima: Como, por ejemplo, de manera interna tener autonomía, logros, sentir respeto por uno mismo y de manera externa tener algún reconocimiento, estatus, etc.
- Realización personal: Estos son el crecimiento y realización personal, lo que uno desea lograr a lo largo de su vida.

Chiang V., Martin R., Núñez P.(2010) La teoría de Maslow ha tenido gran influencia sobre la motivación en el trabajo y en las organizaciones, sobre todo en atender las necesidades básicas de los empleados que todavía están sin satisfacer.

Esto inducirá a cambiar la estrategia organizacional tradicional que responde a las necesidades superiores de auto estima y autorrealización. Esta teoría propone un modelo claro de la estructura de las necesidades humanas.

Robbins P. Stephen y De Cenzo. David A. (2009) Nos señala, cuando la necesidad está satisfecha, la que continua será la dominante. La teoría nos menciona desde la percepción de la motivación, que algunas de las necesidades no logran satisfacerse. Maslow señala, cuando se desea motivar a alguien se tiene que saber en qué nivel de jerarquía esta y luego lograr satisfacer esas necesidades. (p.364)

Por el mismo ambiente de trabajo hay necesidades que se deben satisfacer, como el deseo de superación, seguridad en su ambiente laboral, reconocimientos, entre otros, pero llevándolo a la realidad no todas las necesidades se pueden satisfacer ocasionando en el trabajador un sentimiento de angustia y frustración, lo cual conlleva que no se desempeñe de manera favorable en el trabajo.

De acuerdo con Llallement (2006:71,83), citado por (Castillo: 2013,178) La esencia de todos los trabajos ha sido comprender la manera en que los individuos y las instituciones pueden alcanzar de manera eficiente, y lo más justo posible, objetivos comunes. La idea general es que las relaciones sociales, basadas en actitudes de confianza y en comportamientos de cooperación y

reciprocidad, pueden generar beneficios tanto para los individuos como para los grupos sociales.

1.3.2. Compromiso de los trabajadores

Compromiso organizacional.

- **Definiciones.**

El nivel de identificación de los colaboradores con sus organizaciones está contenido en la predisposición de seguir trabajando en la misma, un trabajador comprometido con su organización relaciona ese comportamiento en el centro de labores con los objetivos organizacionales. (Meyer & Allen, 1997, p.88).

El comportamiento es la actitud y desempeño en un ambiente organizacional que, con la aplicación de métodos, teorías y principios extraídos de disciplinas de ciencias sociales, podría conocerse las percepciones, capacidades y acciones de los individuos mientras se desempeñan en un grupo de trabajo en la organización. (Ivancevich et al, 2006, p. 630).

El compromiso organizacional se manifiesta en tres tipos de conductas que son compromiso afectivo, el compromiso de permanencia, y compromiso normativo, que es el sentimiento de obligación a seguir en la misma empresa como recompensa de todo lo que la organización le brinda, un colaborador tiene relación con su empleo y lo describe como “un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros” (Robbins ,1996, p.142).

Dimensiones.

El Compromiso organizacional tiene tres dimensiones: afectivo, de continuidad y normativo:

Compromiso afectivo: El compromiso afectivo es el lazo que vincula emocionalmente al trabajador con la organización, haciendo que este desee

permanecer en la organización, ya que se siente muy a gusto en su organización, es este tipo de comportamientos que se debe gestar, conservar y promover en las organizaciones para retener el talento humano (Cabrera & Urbiola, 2012, p.17).

Compromiso de continuidad: “Se refiere a que los empleados están conscientes de los costos que implicaría dejar la organización por lo que necesitan permanecer en la organización” (Cabrera & Urbiola, 2012, p.17).

Compromiso normativo: El compromiso normativo hace referencia a una auto obligación, un sentimiento de sentirse que debe continuar en dicha organización como recompensa a todo lo que la organización le ha brindado. (Meyer y Allen ,1991), citados en (Cabrera & Urbiola, 2012, p.17).

Los autores O'reilly y Chatman plantean las dimensiones:

Cumplimiento. Que se presenta cuando las actitudes y sus correspondientes comportamientos son adaptados con el fin de obtener recompensas específicas. Internalización. Se manifiesta cuando la influencia es aceptada ya que las actitudes y comportamientos que se apoyan son concordantes a los valores existentes (O'reilly y Chatman, 1986, p.492).

Identificación. El colaborador reconoce la influencia y manifiesta una relación de satisfacción (O'reilly y Chatman, 1986, p.492).

Los autores Mayer y Schoorman mencionan las siguientes dimensiones:

Efectivo, que comprende el deseo de continuar en la organización. Financiero, relacionado a los costos de salida de la empresa (Mayer y Schoorman, 1992, p.114). .

Moral, relacionado al sentimiento de obligación de permanecer en la empresa (Mayer y Schoorman, 1992, p.114).

Mediciones.

En compromiso organizacional, se aplicaron una escala de tipo Likert conteniendo cinco opciones de respuesta, en donde una mayor puntuación representa una mayor percepción de ese factor (Meyer y Allen, 1997, p.89).

El autor estructuro un cuestionario en dos partes: en donde lo primero que hacía era solicitar los datos socioeconómicos de los participantes y luego ofrecía quince cuestiones sencillas referidas al compromiso en la organización (Según Sánchez, 2013, p.91).

Según (Villalba, 2014, pag.29) La mutua correspondencia es la clave para hallar el compromiso, es decir la naturaleza humana se ha demostrado indócil, ya que está sujeta a requisitos personales y grupales para responder óptimamente y reaccione según impacten en ella los estímulos del entorno afectando su componente emocional, que es la que gestiona su capacidad de involucración en los asuntos, su entrega o participación comprometida en un proyecto, en definitiva su lealtad a una causa o su capacidad de compromiso con los promotores de una propuesta, pues un empleo no es ni más ni menos que una propuesta social productiva al servicio de la comunidad, que requiere del concurso colectivo y por la que se reconoce la contribución individual en términos de contraprestación

Teoría neoclásica

Según Peter Drucker quien elaboro esta teoría en (1954) bajo la perspectiva metodológica. Considera a la organización formal y a la informal. Para Drucker la organización es un sistema social con objetivos por alcanzar racionalmente.

Los aportes de esta teoría es que le asigna alta jerarquía a los conceptos clásicos de estructura, autoridad y responsabilidad. Además, incorpora otros enfoques teóricos como la dinámica de grupos, la organización informal, la comunicación interpersonal y la apertura hacia una dirección democrática. Los objetivos organizacionales son la integración entre objetivos individuales de los trabajadores con los objetivos organizacionales (pág.109).

Según Chiavenato (2014) nos dice que las principales características de la teoría neoclásica son las siguientes:

- Enfoque en la práctica de administración
- Reafirmación relativa de los postulados clásicos
- Importancia de los principios generales de la administración
- Atención en los objetivos y resultados
- Eclecticismo conceptual

Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional

Feinstein et al. (2001) citado por Gunlu et al. (2010, p.697) dicen que la satisfacción laboral son los sentimientos hacia un puesto laboral o a situaciones que tienen que ver con sus labores, por otro lado el compromiso es más relevante porque es más duradero del que si uno está satisfecho o no ya que se supone está dispuesto a mantenerse un tiempo indefinido en su empresa u organización. Para Brunet et al. (2008, p.57), la satisfacción y el compromiso laboral estar muy unidos con la manera de liderar y de direccionar que usan los administrativos. Ya que este enfoque de liderazgo hace referencia a la relación de influencia de los líderes con sus colaboradores o seguidores.

En Locke (1976) citado por Gallardo et al. (2007, p. 91) quien relaciona la satisfacción laboral y el compromiso organizacional como sensaciones buenas que se genera en el centro de trabajo. A demás Firth et al. 2004 y Silva (2006) citado por Gallardo et al. (2007, p. 91) garantizan una estas dos variables están íntimamente relacionadas.

Gallardo et al. (2007, p. 91) indican que: “es importante señalar también que se estudia estas dos variables porque para las organizaciones deben de ser capaces de influir en el comportamiento de sus colaboradores”.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

- ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con el compromiso de los trabajadores, Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017?

1.4.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo se relaciona el sentimiento con el compromiso de los trabajadores, Área Nursery, Servicio de Call Center Perú S.A., Lima – 2017?
- ¿Cómo se relaciona la actitud con el compromiso de los trabajadores, Área Nursery, Servicio de Call Center Perú S.A., Lima – 2017?
- ¿Cómo se relaciona las creencias con el compromiso de los trabajadores, Área Nursery, Servicio de Call Center Perú S.A., Lima – 2017?

1.5. Justificación del estudio

Presento tres razones que fundamentan la realización del estudio:

1.5.1. SOCIAL

La razón social es mejorar el desempeño de los trabajadores logrando que se sientan satisfechos laboral y personalmente, esto va a permitir una mejor atención y servicio a los clientes de la empresa.

1.5.2. PRÁCTICA

La razón práctica es que existen problemas dentro de la empresa SSC PERU S.A., específicamente en el área Nursery, las cuales necesitan ser solucionadas.

1.5.3. LEGAL

La razón legal es que existe una nueva ley universitaria Nro.30220, artículo 46 donde dice que para obtener el grado de bachiller y título de licenciado se debe hacer un tema de investigación llamado tesis.

Antes de terminar esta parte del esquema de investigación, quiero resaltar que todos los puntos mencionados en este estudio, han tenido como fin ayudar y contribuir a las organizaciones al buen desarrollo de la satisfacción laboral para de esta manera beneficie a su personal y a la empresa misma, utilizando como apoyo el compromiso de sus colaboradores.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

- La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso de los trabajadores, Área Nursery, Servicio de Call Center Perú S.A., Lima – 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas:

- El sentimiento se relaciona significativamente con el compromiso de los trabajadores, Área Nursery, Servicio de Call Center Perú S.A., Lima – 2017.
- La actitud se relaciona significativamente con el compromiso de los trabajadores, Área Nursery, Servicio de Call Center Perú S.A., Lima – 2017.
- Las creencias se relaciona significativamente con el compromiso de los trabajadores, Área Nursery, Servicio de Call Center Perú S.A., Lima – 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general:

- Determinar la relación de satisfacción laboral con el compromiso de los trabajadores, Área Nursery, Servicio de Call Center Perú S.A., Lima – 2017.

1.7.2. Objetivos específicos:

- Determinar la relación de sentimiento con el compromiso de los trabajadores, Área Nursery, Servicio de Call Center Perú S.A., Lima – 2017.
- Determinar la relación de la actitud con el compromiso de los trabajadores, Área Nursery, Servicio de Call Center Perú S.A., Lima – 2017.
- Determinar la relación de las creencias con el compromiso de los trabajadores con la disposición, Área Nursery, Servicio de Call Center Perú S.A., Lima – 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio de esta investigación es aplicado. Vara (2010, p.187) nos da la siguiente definición: “La investigación aplicada normalmente identifica la situación problema y busca, dentro de las posibles soluciones, aquellas que pueda ser la más adecuada para el contexto específico”.

La investigación aplicada se utiliza por lo general en investigaciones enfocadas en resolver problemas de una empresa con la aplicación de conocimientos teóricos para distinguir posibles soluciones a dicho problema, por otro lado también satisface la necesidad de comprender porque razón se llevó a cabo el estudio de nuestro tema de investigación.

2.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptiva correlacional.

Descriptiva: Hernández, et al., (2003), la define como el tipo de investigación que “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p.119).

Es una acción que ejecutamos para narrar lo que observamos de las variables, la relación que estoy estableciendo entre las variables, como hice el cuestionario y como hice la fiabilidad de las variables, como hice las muestras, etc.

Correlacional: Hernández, et al., (2003), afirman que en esta modalidad de investigación se “tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más variables o conceptos” (p.122).

La correlación nos permite buscar el nivel y medida de las variables, las comparamos e indicamos como están relacionadas o si no están relacionadas entre ellas, utilizando una escala de medición.

2.1.3. Diseño de estudio

El diseño de estudio es el camino o estrategia que se sigue para conseguir un objetivo. Por lo tanto la presente investigación es no – experimental y transversal.

No experimental: Como señala Hernández, Fernández y Baptista (2006).”Es aquella investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables” (p.205).

Es no experimental cuando no se manipulan las variables y los hechos ya ocurrieron.

Corte transversal: Hernández, et al., (2006), “Es transversal porque los datos serán recolectados en un solo momento, en un tiempo único”.

Es de corte transversal porque recoge la información de las fuentes una sola vez.

2.1.4. Método de investigación

El método que se utilizó en esta investigación fue el **hipotético – deductivo**, el cual: “consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas” (Cegarra, 2012, p.82).

Entonces podríamos decir que es **hipotético** porque frente a un problema se formula una hipótesis como cierta para luego ser probada o demostrada. Y es **deductivo** porque es un proceso de demostración que parte de una situación general y durante el proceso se van tomando acciones hasta terminar en una situación puntual.

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Variable 1:

- **Satisfacción Laboral**

Según Flores (2000) define a la satisfacción laboral como la manera en que demuestra sus sentimientos la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de Supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por ser una actitud, la Satisfacción Laboral

es una tendencia relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que se desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo. (p.176).

2.2.2. Variable 2:

- **Compromiso**

Según Hellriegel, (1999) define el compromiso de los colaboradores como la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Este se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización. (p.20).

Tabla 1: CUADRO DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	POSICION	NRO ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
V1: Satisfacción Laboral	SENTIMIENTO	Desanimado	1	1	Cuestionario Tipo: Likert	Ordinal
		Valorado	2	1		
		Feliz	3	1		
	ACTITUD	Confiado	4	1		
		Evita el cambio	5	1		
		Falta de interés (capacitaciones)	6	1		
	CREENCIAS	Explotación	7	1		
		Preferencias	8	1		
		Motivación	9	1		
		Discriminación	10	1		
V2: Compromiso de los trabajadores	PARTICIPACION	Reuniones convocadas	11	1	Cuestionario Tipo: Likert	Ordinal
		Participar en las actividades	12	1		
		Formar parte del equipo	13	1		
	IDENTIFICACION	Organización	14	1		
		Equipo laboral	15	1		
		Trabajador competitivo	16	1		
	DISPOSICION	Animado	17	1		
		Comunicación	18	1		
		Cumplir todas sus labores	19	1		
		Eficiente	20	1		

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Para este estudio la población está conformado por los colaboradores del área Nursery de la empresa Servicio de Call Center Perú, Lima. Con un total de 50 trabajadores.

Carrasco S. (2006) nos dice que la población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación. (p.236).

2.3.2. Muestra

Carrasco S. (2006) nos dice que la muestra es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetivas y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generarse a todos los elementos que conforman dicha población. (237).

Caballero A. (2006) nos dice que cuando en una investigación se considera a toda la población de informantes y se pretende obtener todos los datos de los dominios de todas sus variables, esta investigación es censal.

Tomando en cuenta lo citado y que la población en el área Nursery de la empresa Servicio de Call Center Perú, Lima cuenta sólo con 50 trabajadores, se consideró a toda la población -muestreo censal.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de Recolección de datos

“Las técnicas constituyen el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica” (Carrasco, 2005, p.274)

La técnica utilizada para la recolección de datos en la investigación fue la encuesta porque permitió obtener información de parte de los encuestados con la ayuda de un grupo de preguntas.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Por otra parte, los instrumentos de medición “se usan para recoger datos científicos [...] y se construyen para medir o registrar una variable o conjunto de variables a través de un número de preguntas” (Vara, 2010, p.258).

El **instrumento** que se utilizó para la presente investigación fue un **cuestionario** el cual se encuentra estructurado por preguntas según menciona el siguiente autor:

Según Gómez, (2006: Pág.127-128) refiere que el cuestionario es básicamente un conjunto de cuestiones o preguntas que deben ser contestadas en un test, en el cual la persona que encuestase debe considerar dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas.

El cuestionario es de tipo Likert conformado por 20 preguntas las cuales permitieron recoger la información necesaria de las variables Satisfacción laboral y el Compromiso de los trabajadores en la empresa Servicios de Call Center Perú del distrito de Lima 2017.

2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento

2.4.3.1. Validez del instrumento

Según Arias (2006, p.245), “la validez consiste en seleccionar un número de personas expertas en el problema de estudio, para verificar la correspondiente entre cada uno de los ítems del instrumento y los objetivos de la investigación”.

El cuestionario fue sometido a Juicios de Expertos, quiénes validaron el instrumento con su firma respectiva. Dichos expertos fueron: Mg. Rosales Domínguez, Edihit Geobana, Dr. Costilla Castillo, Pedro y Mg. Casma Zarate, Carlos, los cuales dieron opiniones positivas a las preguntas formuladas en el cuestionario que se utilizó en la presente investigación calificándolo como aplicable.

2.4.3.2. Confiabilidad del instrumento

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006, Pág.187), la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales (consistentes y coherentes).

En la presente investigación se aplicó la encuesta a un total de 50 colaboradores para un total de 20 preguntas. Con la finalidad de medir la confiabilidad del cuestionario a través del Alfa de Cronbach.

Tabla 2:

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	10	100,0
Casos ^a Excluidos	0	,0
Total	10	100,0

a. La eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 3:

estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,942	20

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

Tabla 4:

Coeficiente alfa $>.9$	es excelente
Coeficiente alfa $>.8$	es bueno
Coeficiente alfa $>.7$	es aceptable
Coeficiente alfa $>.6$	es cuestionable
Coeficiente alfa $>.5$	es pobre
Coeficiente alfa $<.5$	es inaceptable

Fuente: George y Mallery

Interpretación:

Según el estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach) el instrumento que mide la variable Satisfacción Laboral y el compromiso de los trabajadores es de 0.942. Es decir posee, una excelente confiabilidad por los criterios expuestos en la tabla 4.

2.5. Método de análisis de datos

Se utilizará el método cuantitativo y se hará uso de la estadística descriptiva mediante la presentación de tablas, figuras e interpretaciones y también usaremos la estadística inferencial, mediante la cual se llevará a cabo la generalización de resultados con la que se contrastará las hipótesis.

Para analizar con mayor precisión, nuestros datos serán sometidos al programa estadístico SPSS, versión 24.

2.6. Aspectos Éticos

En la elaboración de la presente investigación se aplicará la ética profesional y buenos valores como principio el rechazo a cualquier modalidad de plagio o falsificación, por lo tanto, se tendrá una reservada discreción de toda la información adquirida y presentada. Existirá honestidad en el uso de los métodos estadísticos utilizados.

III. RESULTADOS

3.1. Estadística descriptiva de los resultados

El análisis de los resultados se dio gracias a los 50 colaboradores encuestados de la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017. El resultado final de la investigación fue el siguiente:

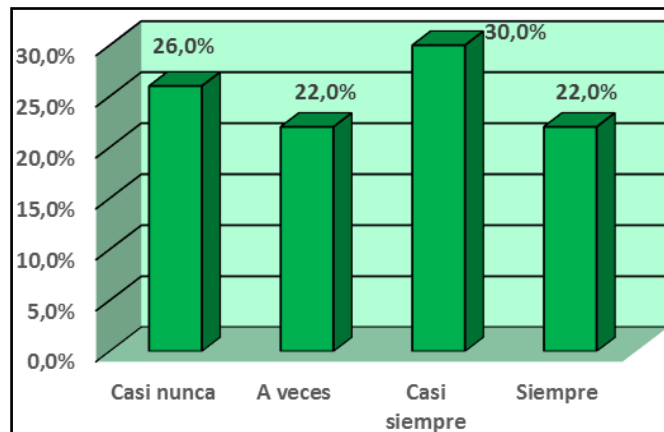
3.1.1. Variable 1: Satisfacción laboral

Tabla 5: Variable Satisfacción laboral (Agrupación)

	Frecuencia	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	13	26,0%	26,0%
A veces	11	22,0%	48,0%
Casi siempre	15	30,0%	78,0%
Siempre	11	22,0%	100,0%
Total	50	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 1: Variable: Satisfacción laboral (Agrupación)



Fuente: Elaboración propia

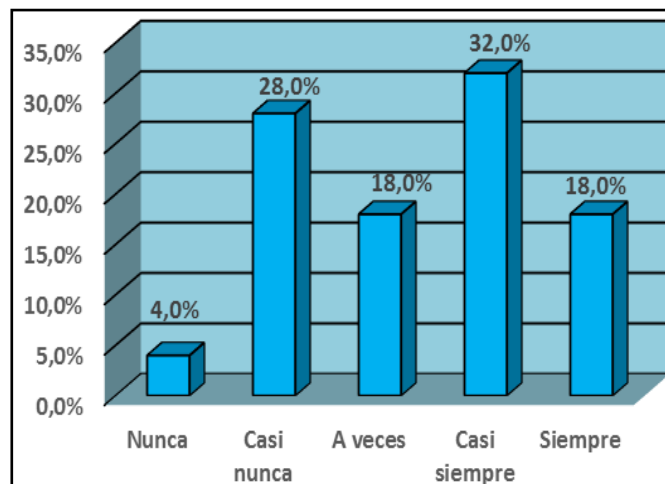
Interpretación: Según los resultados mostrados en la **Tabla 5**, se observa que los colaboradores encuestados de la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017, respondieron a las preguntas de si existe **Satisfacción laboral** en la empresa, de la siguiente manera: 15 personas con un porcentaje valido de 30% respondieron casi siempre, 13 personas con un porcentaje valido de 26.0% casi nunca, 11 personas con un porcentaje de 22.0% a veces, y 11 personas con un porcentaje de 22.0% siempre.

Tabla 6: Dimensión: Sentimiento (Agrupación)

	Frecuencia	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4,0%	4,0%
Casi nunca	14	28,0%	32,0%
A veces	9	18,0%	50,0%
Casi siempre	16	32,0%	82,0%
Siempre	9	18,0%	100,0%
Total	50	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 2: Dimensión: Sentimiento (Agrupación)



Fuente: Elaboración propia

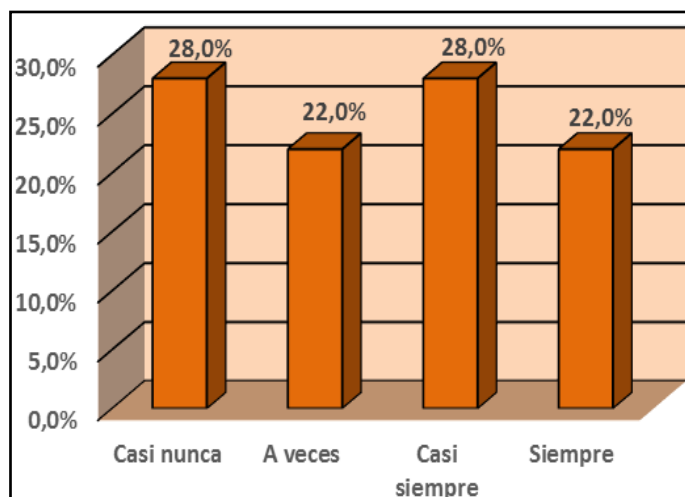
Interpretación: Según los resultados mostrados en la **Tabla 6**, se observa que los colaboradores encuestados de la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017, respondieron a las preguntas de si se siente valorado en la empresa, de la siguiente manera: 16 personas con un porcentaje valido de 32% respondieron casi siempre, 14 personas con un porcentaje valido de 28.0% casi nunca, 9 personas con un porcentaje de 18.0% a veces, 9 personas con un porcentaje de 18.0% siempre y 2 personas con un porcentaje de 4.0% nunca.

Tabla 7: Dimensión: Actitud (Agrupación)

	Frecuencia	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	14	28,0%	28,0%
A veces	11	22,0%	50,0%
Válidos Casi siempre	14	28,0%	78,0%
Siempre	11	22,0%	100,0%
Total	50	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 3: Dimensión: Actitud (Agrupación)



Fuente: Elaboración propia

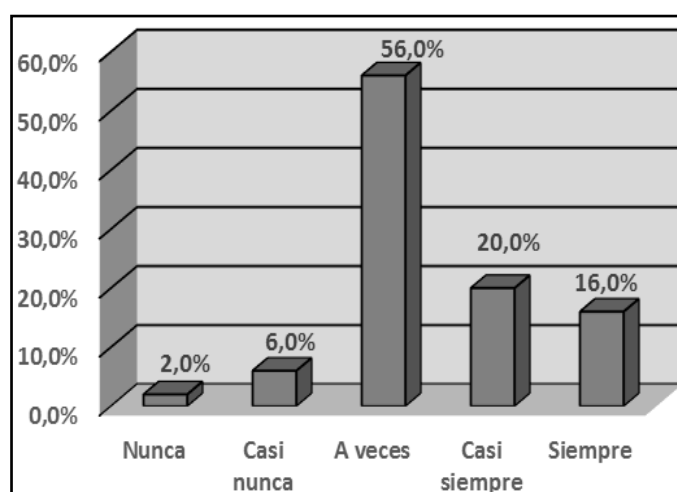
Interpretación: Según los resultados mostrados en la **Tabla 7**, se observa que los colaboradores encuestados de la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017, respondieron a las preguntas de si aceptaría el cambio en sus labores dentro de la empresa, de la siguiente manera: 14 personas con un porcentaje valido de 28% respondieron casi siempre, 14 personas con un porcentaje valido de 28.0% casi nunca, 11 personas con un porcentaje de 22.0% a veces, y 11 personas con un porcentaje de 22.0% siempre.

Tabla 8: Dimensión: Creencias (Agrupación)

	Frecuencia	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,0%
	Casi nunca	3	6,0%
	A veces	28	56,0%
	Casi siempre	10	20,0%
	Siempre	8	16,0%
	Total	50	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 4: Dimensión: Creencias (Agrupación)



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la **Tabla 8**, se observa que los colaboradores encuestados de la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017, respondieron a las preguntas de si piensa que existen preferencias en la empresa, de la siguiente manera: 28 personas con un porcentaje valido de 56% respondieron a veces, 10 personas con un porcentaje valido de 20.0% casi siempre, 8 personas con un porcentaje de 16.0% siempre, 3 personas con un porcentaje de 6.0% casi nunca y 1 personas con un porcentaje de 2.0% nunca.

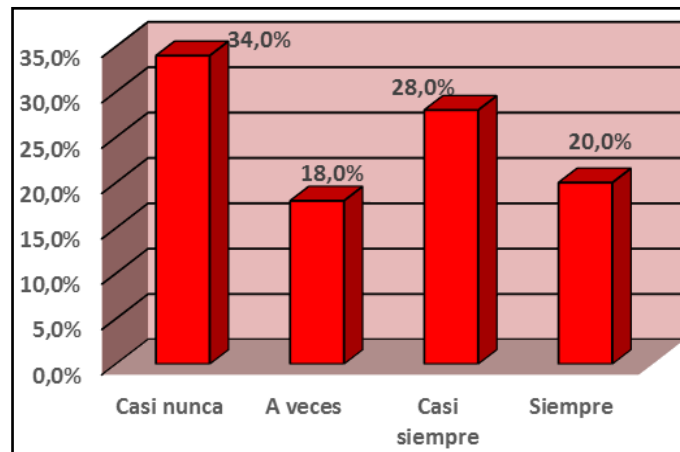
3.1.2. Variable 2: Compromiso de los trabajadores

Tabla 9: Variable Compromiso de los trabajadores (Agrupación)

	Frecuencia	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	17	34,0%	34,0%
A veces	9	18,0%	52,0%
Válidos Casi siempre	14	28,0%	80,0%
Siempre	10	20,0%	100,0%
Total	50	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 5: Variable Compromiso de los trabajadores (Agrupación)



Fuente: Elaboración propia

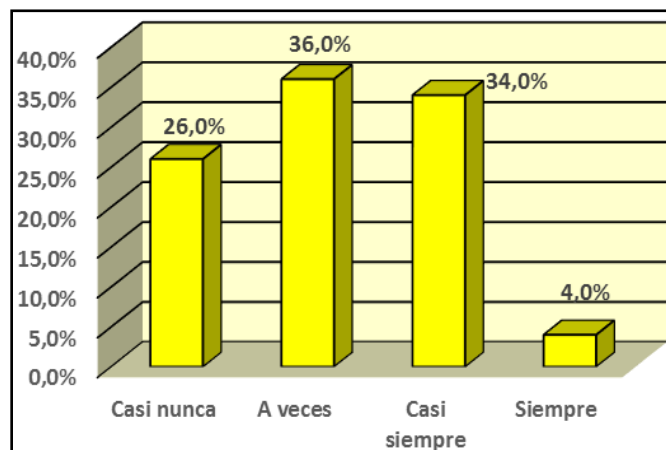
Interpretación: Según los resultados mostrados en la **Tabla 9**, se observa que los colaboradores encuestados de la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017, respondieron a las preguntas de si existe **Compromiso de los trabajadores** en la empresa, de la siguiente manera: 17 personas con un porcentaje valido de 34% respondieron casi nunca, 14 personas con un porcentaje valido de 28.0% casi siempre, 10 personas con un porcentaje de 20.0% siempre, y 9 personas con un porcentaje de 18.0% a veces.

Tabla 10: Dimensión: Participación (Agrupación)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	13	26,0%
	A veces	18	36,0%
	Casi siempre	17	34,0%
	Siempre	2	4,0%
	Total	50	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 6: Dimensión Participación (Agrupación)



Fuente: Elaboración propia

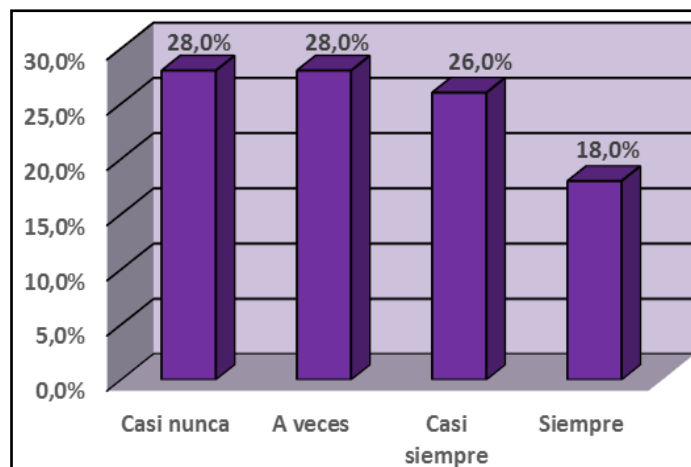
Interpretación: Según los resultados mostrados en la **Tabla 10**, se observa que los colaboradores encuestados de la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017, respondieron a las preguntas de si siente usted que forma parte del equipo de trabajo dentro de la empresa, de la siguiente manera: 18 personas con un porcentaje válido de 36% respondieron a veces, 17 personas con un porcentaje válido de 34,0% casi siempre, 13 personas con un porcentaje de 26,0% casi nunca, y 2 personas con un porcentaje de 4,0% siempre.

Tabla 11: Dimensión: Identificación (Agrupación)

	Frecuencia	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	14	28,0%
	A veces	14	28,0%
	Casi siempre	13	26,0%
	Siempre	9	18,0%
	Total	50	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 7: Dimensión: Identificación (Agrupación)



Fuente: Elaboración propia

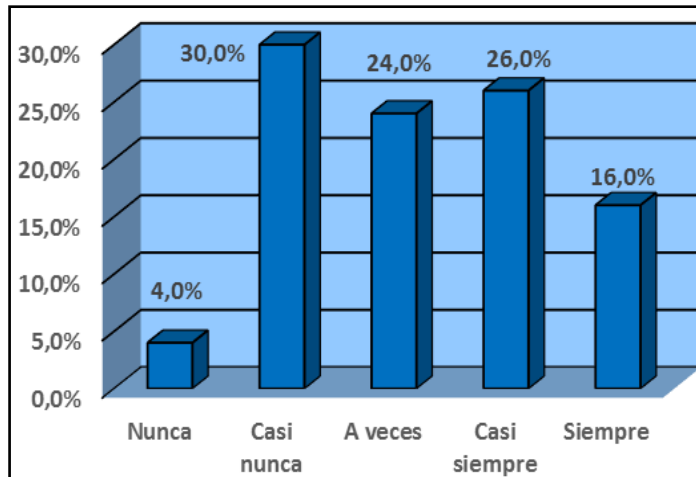
Interpretación: Según los resultados mostrados en la **Tabla 11**, se observa que los colaboradores encuestados de la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017, respondieron a las preguntas de si se siente identificado con la organización, de la siguiente manera: 14 personas con un porcentaje valido de 28.0% respondieron casi nunca, 14 personas con un porcentaje valido de 28.0% a veces, 13 personas con un porcentaje de 26.0% casi siempre, y 9 personas con un porcentaje de 18.0% siempre.

Tabla 12: Dimensión: Disposición (Agrupación)

		Frecuencia	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,0%	4,0%
	Casi nunca	15	30,0%	34,0%
	A veces	12	24,0%	58,0%
	Casi siempre	13	26,0%	84,0%
	Siempre	8	16,0%	100,0%
	Total	50	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 8: Dimensión: Disposición (Agrupación)



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la **Tabla 12**, se observa que los colaboradores encuestados de la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017, respondieron a las preguntas de si está dispuesto a cumplir con todas las tareas designadas en su área de trabajo, de la siguiente manera: 15 personas con un porcentaje valido de 30% respondieron casi nunca, 13 personas con un porcentaje valido de 26.0% casi siempre, 12 personas con un porcentaje de 24.0% a veces, 8 personas con un porcentaje de 16.0% siempre y 2 personas con un porcentaje de 4.0% nunca.

3.2. Estadística inferencial: pruebas de las hipótesis de la investigación

Estadísticos a usar en las pruebas de hipótesis, pueden ser los siguientes:

- Paramétrica
- No paramétrico

Características de los Estadísticos paramétricos:

- a) Variable cuantitativa
- b) Normalidad de la muestra
- c) Igualdad de varianza

Verificación:

En afecto:

- a) La variable en uso es cuantitativa es decir estamos trabajando con valores 1, 2, 3,4 y 5.
- b) Normalidad de la muestra. (verificación mediante la prueba de normalidad)

3.2.1. Prueba de Normalidad

Hipótesis de normalidad:

H_0 : La distribución de la muestra sigue una distribución normal

H_1 : La distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

Significación: 5% = 0.05; Nivel de aceptación = 95%; $z = 1.96$

Decisión:

- a. $\text{Sig} > 0.05$ entonces se acepta H_0 .
- b. $\text{Sig} < 0.05$ entonces se rechaza H_0 .

Para determinar la distribución de los datos recolectados, se realizara el estadístico de Shapiro-Wilk ya que la muestra $N \leq 50$.

Tabla 13: Prueba de normalidad Shapiro-Wilk

a.	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,130	50	,034	,946	50	,024
Compromiso de los trabajadores	,126	50	,045	,937	50	,010

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La presente **Tabla 12** mediante la Prueba Shapiro-Wilk que muestra a las variables de estudio, en donde tienen un nivel de significancia encontrado menor al nivel de significancia asumido para la investigación, es decir ($0.024 < 0.05$; N.A.= 95%; $z = 1.96$), por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , La distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

3.2.2. Contrastación de hipótesis:

De acuerdo al contraste, para realizar las pruebas de hipótesis, se verificó que las variables y dimensiones de investigación no tienen una distribución normal, por lo tanto para este estudio se aplicarán pruebas no paramétricas. Es decir, dicho cálculo se realizó mediante la Prueba de Rho de Spearman.

Según Hernández (2010, p. 312), indica que el coeficiente de correlación de Spearman, “es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón”, la cual se detalla a continuación:

Tabla 14: Rango relación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández (2010, p. 312)

3.2.3. Prueba de Hipótesis General

La satisfacción laboral se relaciona significativamente con **el compromiso de los trabajadores**, en la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017.

• **Hipótesis Nula (H0): La satisfacción laboral** no se relaciona significativamente con **el compromiso de los trabajadores**, en la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017.

• **Hipótesis de investigación (H1): La satisfacción laboral** se relaciona significativamente con **el compromiso de los trabajadores**, en la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017.

Significación: 5% = 0.05; Nivel de aceptación = 95%; z =1.96

Regla de decisión

Si el valor de $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el valor de $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta H_1 .

Tabla 15: Prueba de correlación de variables - hipótesis general

			La satisfacción laboral	El compromiso de los trabajadores
Rho de Spearman	La satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,878**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	50	50
	El compromiso de los trabajadores	Coefficiente de correlación	,878**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	50	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La **Tabla 15** señala la Prueba de Rho de Spearman, que, ambas variables poseen una correlación de 0.878**, lo cual indica que es una **correlación positiva muy fuerte**. Además que muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.001 < 0.05”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación positiva muy fuerte entre **la satisfacción laboral** y **el compromiso de los trabajadores** en la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017.

3.2.4. Prueba de las hipótesis específicas

3.2.4.1. Hipótesis Específica Nro. 1

El sentimiento se relaciona significativamente con **el compromiso de los trabajadores**, en la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017.

- **Hipótesis Nula (H0): El sentimiento no se relaciona significativamente con el compromiso de los trabajadores**, en la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017.

- **Hipótesis de investigación (H1): El sentimiento se relaciona significativamente con el compromiso de los trabajadores**, en la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017.

Regla de decisión

Si el valor de $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el valor de $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta H_1 .

Tabla 16: Prueba de correlación de la hipótesis específica N°1

		El sentimiento	El compromiso de los trabajadores
Rho de Spearman	El sentimiento	1,000	,810**
			,000
		50	50
	El compromiso de los trabajadores	,810**	1,000
		,000	
		50	50

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La **Tabla 16** señala la Prueba de Rho de Spearman, que, ambas variables poseen una correlación de 0.810**, lo cual indica que es una **correlación positiva muy fuerte**. Además, que muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.001 < 0.05”, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación positiva muy fuerte entre **el sentimiento y el compromiso de los trabajadores** en la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017.

3.2.4.2. Hipótesis Específica Nro. 2

La **actitud** se relaciona significativamente con **el compromiso de los trabajadores**, en la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017.

- **Hipótesis Nula (H0):** La **actitud** no se relaciona significativamente con **el compromiso de los trabajadores**, en la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017.

- **Hipótesis de investigación (H1):** La **actitud** se relaciona significativamente con **el compromiso de los trabajadores**, en la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017.

Regla de decisión

Si el valor de $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el valor de $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta H_1 .

Tabla 17: Prueba de correlación de la hipótesis específica N°2

			La actitud	El compromiso de los trabajadores
Rho de Spearman	La actitud	Coeficiente de correlación	1,000	,838**
		Sig. (bilateral)		,000
	El compromiso de los trabajadores	N	50	50
		Coeficiente de correlación	,838**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	50	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La **Tabla 17** señala la Prueba de Rho de Spearman, que, ambas variables poseen una correlación de 0.838**, lo cual indica que es una **correlación positiva muy fuerte**. Además, que muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.001 < 0.05”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación positiva muy fuerte entre **la**

actitud y el compromiso de los trabajadores en la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017.

3.2.4.3. Hipótesis Específica Nro. 3

Las creencias se relacionan significativamente con **el compromiso de los trabajadores**, en la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017.

- **Hipótesis Nula (H0):** **Las creencias** no se relacionan significativamente con **el compromiso de los trabajadores**, en la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017.
- **Hipótesis de investigación (H1):** **Las creencias** se relacionan significativamente con **el compromiso de los trabajadores**, en la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017.

Regla de decisión

Si el valor de $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el valor de $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta H_1 .

Tabla 18: Prueba de correlación de la hipótesis específica N°3

		La creencias	El compromiso de los trabajadores
Rho de Spearman	La creencias	1,000	,704**
			,000
		50	50
	El compromiso de los trabajadores	,704**	1,000
		,000	
		50	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La **Tabla 17** señala la Prueba de Rho de Spearman, que, ambas variables poseen una correlación de 0.704**, lo cual indica que es una **correlación positiva considerable**. Además que muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.001 <0.05”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación positiva considerable entre **las creencias** y **el compromiso de los trabajadores** en la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión por objetivos

El **objetivo general** de la investigación fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso de los trabajadores de la empresa SCC Perú S.A., Área Nursery, Lima- 2017; de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que si existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables de estudio.

Así mismo los resultados obtenidos tienen similitud con el trabajo de investigación de Patilla, 2016, en la tesis, “El empowerment organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Inversiones Portaimport S.A.C.”. Llega a la conclusión, mediante una prueba estadística la cual fue Rho Sperman, el cual da la existencia de relación positiva considerable (0.669**), esto permite inferir que, lo mencionado líneas arriba con la presente investigación tienen similitudes, donde la satisfacción laboral y el compromiso del trabajador guardan una relación; al generar la satisfacción laboral incrementara el compromiso de los trabajadores dentro de la empresa.

Dichos resultados son coherentes con la teoría de Abraham Maslow (pág. 53, 2013), donde nos dice que el hombre a medida que cumple metas satisface sus necesidades, por lo expuesto anteriormente podemos inferir que la teoría mencionada establece que cada vez que una persona se propone a realizar sus objetivos y estas las cumple como en sus centros de trabajo logran una satisfacción laboral.

El **primer objetivo específico** de la investigación fue determinar la relación entre el sentimiento y el compromiso de los trabajadores de la empresa SCC Perú S.A., Área Nursery, Lima- 2017; de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables de estudio mencionadas.

Así mismo los resultados obtenidos tienen similitud con el trabajo de investigación de Pizarro, 2017, en la tesis, “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016”. Llega a la

conclusión, mediante una prueba estadística la cual fue Rho Spearman, el cual da la existencia de relación positiva media (0.444**), esto permite inferir que, lo mencionado líneas arriba con la presente investigación tienen similitudes, donde la satisfacción laboral y el compromiso del trabajador guardan una relación; al generar sentimientos positivos incrementara el compromiso de los trabajadores dentro de la empresa.

Dichos resultados son coherentes con lo señalado por Davis et al. (2011, p.246), dijo: “la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que lo empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo”.

El **segundo objetivo específico** de la investigación fue determinar la relación entre la actitud y el compromiso de los trabajadores de la empresa SCC Perú S.A., Área Nursery, Lima- 2017; de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables de estudio mencionadas.

Así mismo los resultados obtenidos tienen similitud con el trabajo de investigación de Domínguez, Ramírez y García 2012, artículo científico, “El Clima Laboral como un elemento del compromiso Organizacional”. Llega a la conclusión, mediante una prueba estadística la cual fue Pearson, el cual da la existencia de relación positiva muy fuerte (0.789**), esto permite inferir que, lo mencionado líneas arriba con la presente investigación tienen similitudes, donde la actitud y el compromiso del trabajador guardan una relación; al incrementar una actitud favorable en el colaborador incrementara el compromiso de los trabajadores dentro de la empresa.

Dicho resultados son coherentes con la definición de Brunet et al. (2008, pp.54-55), define a la satisfacción laboral como: Una actitud y comportamiento del trabajador hacia el trabajo o las tareas. Se supone que los trabajadores desarrollan afectos y actitudes, que los unen con las organizaciones mostrando altos nivel de compromiso y confianza, en función a las condiciones de trabajo.

El **tercer objetivo específico** de la investigación fue determinar la relación entre las creencias y el compromiso de los trabajadores de la empresa SCC Perú S.A., Área Nursery, Lima- 2017; de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe una correlación positiva considerable entre ambas variables de estudio mencionadas.

Así mismo los resultados obtenidos tienen similitud con el trabajo de investigación de Ríos, Rayo y Ferrer, 2010, artículo científico “El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes localizadas en el municipio de Celaya, Guanajuato”. Llega a la conclusión, mediante una prueba estadística la cual fue Pearson, el cual da la existencia de relación positiva considerable (0.669**), esto permite inferir que, lo mencionado líneas arriba con la presente investigación tienen similitudes, donde las creencias y el compromiso del trabajador guardan una relación; al disminuir las creencias negativas en el centro laboral incrementara el compromiso de los trabajadores dentro de la empresa.

Dicho resultados son coherentes con la definición de Flores (2000, p.176), hace referencia que es: “la forma como se siente el colaborador en su trabajo, donde intervienen varios factores como el sueldo, condiciones, colegas, etc. basados en las creencias y valores del trabajador hacia su empresa”.

4.2. Discusión por metodología

El presente estudio es de nivel descriptivo – correlacional, ya que se buscó describir la relación que existe entre las variables de estudio, el tipo de investigación que se utilizó fue aplicado, ya que es posible su aplicación, el diseño fue no experimental de corte transversal.

Esta investigación tiene similitud con la metodología de la investigación realizada por **Pizarro (2017) en su tesis** “Satisfacción laboral y su relación con el compromiso de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas” Universidad Peruana Unión – Perú. Utilizó una metodología de diseño no experimental transversal, de tipo aplicada y nivel descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por toda la población, la técnica de muestreo es censal y por conveniencia.

4.3. Discusión por hipótesis

De acuerdo a la **Hipótesis General**, se observa que como resultado de la prueba de Rho de Spearman, existe una correlación significativa entre la variable satisfacción laboral y el compromiso de los trabajadores hallándose una correlación de 0.878** con un valor calculado para $p= 0.001$, lo cual indica que la correlación es positiva muy fuerte. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna indicando que existe una relación positiva muy fuerte entre la satisfacción laboral y el compromiso del trabajador de la empresa SCC Perú, Área Nursery, 2017.

De acuerdo a la **Hipótesis específica 1**, se observa que como resultado de la prueba de Rho de Spearman, existe una correlación significativa entre el sentimiento y el compromiso de los trabajadores hallándose una correlación de 0.810** con un valor calculado para $p= 0.001$, lo cual indica que la correlación es positiva muy fuerte. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna indicando que existe una relación positiva muy fuerte entre el sentimiento y el compromiso del trabajador de la empresa SCC Perú, Área Nursery, 2017.

De acuerdo a la **Hipótesis específica 2**, se observa que como resultado de la prueba de Rho de Spearman, existe una correlación significativa entre la actitud y el compromiso de los trabajadores hallándose una correlación de 0.838** con un valor calculado para $p= 0.001$, lo cual indica que la correlación es positiva muy fuerte. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna indicando que existe una relación positiva muy fuerte entre la actitud y el compromiso del trabajador de la empresa SCC Perú, Área Nursery, 2017.

De acuerdo a la **Hipótesis específica 3**, se observa que como resultado de la prueba de Rho de Spearman, existe una correlación significativa entre las creencias y el compromiso de los trabajadores hallándose una correlación de 0.704** con un valor calculado para $p= 0.001$, lo cual indica que la correlación es positiva muy fuerte. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna indicando que existe una relación positiva considerable entre las creencias y el compromiso del trabajador de la empresa SCC Perú, Área Nursery, 2017.

4.4. Discusión por resultados

Los resultados obtenidos de forma estadística determinan que existe relación entre las variables de estudio, Satisfacción laboral guarda relación con el compromiso de los trabajadores de la empresa Servicios de Call Center Perú.

Tomando en consideración los resultados de la investigación, encontramos que según la **Tabla 12** la dimensión disposición, pertenece a la variable compromiso de los trabajadores de la empresa Servicio de Call Center Perú S.A., Área Nursery, Lima – 2017. Obtuvimos los siguientes resultados del total de personas encuestadas.

Un 30% del total de la población encuestada representado por 15 personas, manifestó que casi nunca están dispuestos a cumplir con todas las tareas designadas en su área de trabajo, a su vez, un 26% de la población que viene a ser 13 personas, manifestó estar casi siempre dispuesto a cumplir con todas las tareas designadas en su área de trabajo. Así mismo, un 24% de la población que viene a ser 12 personas manifestó estar a veces dispuesto a cumplir con todas las tareas designadas en su área de trabajo, un 16% de la población que viene a ser 8 personas, manifestó estar siempre dispuesto a cumplir con todas las tareas designadas en su área de trabajo, por último, el 4% de la población que viene a ser 2 personas manifestaron nunca estar dispuesto a cumplir con todas las tareas designadas en su área de trabajo. De lo anterior se puede concluir que el mayor porcentaje de la población encuestada es 30% el cual indica que los trabajadores casi nunca están dispuestos a cumplir con las tareas designadas en su área de trabajo, por lo tanto se puede decir que la empresa deberá formular nuevas estrategias para identificar que tareas no están siendo aceptadas por el personal e identificar cual es el motivo, de esta manera se evitara retrasar las actividades diarias de la empresa Servicio de Call Center Perú. Esta investigación tiene una diferencia en los resultados con la investigación realizada por **Patilla (2016)** en su tesis titulada “El empowerment organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Inversiones Portaimport S.A.C.”. Los resultados que se manifestaron son: Un 59% del total de la población encuestada representada por 14 personas considera que sí recibieron las habilidades necesarias para enfrentar el trabajo en el día a día y el 41% del total de población encuestada representada por 8 personas consideran que no recibieron las habilidades necesarias para enfrentar

el trabajo en el día a día, de acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que el nivel capacitación para desarrollar habilidades dentro de la organización Inversiones Portaimport S.A.C tienen una tendencia de nivel eficiente.

4.5. Discusión por conclusiones

Según los resultados obtenidos en la parte estadística; se observa que la variable Satisfacción laboral guarda relación con el compromiso de los trabajadores de la empresa Servicios de Call Center Perú.

Lo que significa que la empresa debe incrementar la satisfacción de las necesidades de sus colaboradores para que exista un compromiso de parte de ellos hacia la organización, ya que un porcentaje considerable de encuestados ha manifestado que la empresa no estimula una satisfacción laboral positiva que los motive a desempeñar sus labores de manera eficiente.

4.6. Discusión por teorías relacionadas

Como bases teóricas de estudio se desarrollaron dos teorías relacionadas a las variables de investigación. Para la variable de Satisfacción laboral se utilizó la teoría de las Jerarquías de Maslow es el concepto bajo el cual un hombre a medida que cumple metas satisface sus necesidades. (Maslow, A., 1950, pág.122).

La teoría utilizada para la segunda variable fue la Neoclásica de Drucker esta teoría se enfoca en la dinamiza de grupos, la integración entre los objetivos individuales y organizacionales para poder cumplir las metas de la empresa. (Drucker, 1954, pag.142).

Estas teorías no guardan relación con las teorías empleadas en la tesis de **Patilla (2016)** “El empowerment organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Inversiones Portaimport S.A.C.”. En las que emplearon las teorías de empowerment organizacional y desempeño laboral para la variable 1 y 2 respectivamente.

V. CONCLUSIONES

5.1. Primera

Se determinó que existe relación positiva muy fuerte de la satisfacción laboral en el compromiso de los trabajadores de la empresa en base a la demostración favorable de la hipótesis general.

5.2. Segunda

Se determinó que existe relación positiva muy fuerte de sentimiento en el compromiso de los trabajadores de la empresa en base a la demostración favorable de la hipótesis específica Nro.1.

5.3. Tercera

Se determinó que existe relación positiva muy fuerte de la actitud en el compromiso de los trabajadores de la empresa en base a la demostración favorable de la hipótesis específica Nro.2.

5.4. Cuarta

Se determinó que existe relación positiva considerable de las creencias en el compromiso de los trabajadores de la empresa en base a la demostración favorable de la hipótesis específica Nro.3.

VI. RECOMENDACIONES

6.1. Primera

Las empresas medianas y micro empresas para poder obtener un mayor compromiso de sus colaboradores debe tener en cuenta el sentimiento, la actitud y las creencias de las personas las cuales conforma la satisfacción laboral, esta última es la que ocasiona una mejora en el compromiso de los trabajadores.

6.2. Segunda

Reconocer los estados de ánimo que presentan los colaboradores dentro de la empresa, las cuales se les denomina “sentimientos” son indispensables para dar mejora a la satisfacción laboral la cual guarda una relación positiva con la variable compromiso de los trabajadores, esto quiere decir que debemos enfocarnos en reconocer el lado afectivo de los colaboradores hacia la empresa para determinar y estimular un mejor compromiso hacia sus funciones encomendadas.

6.3. Tercera

Debemos tener en cuenta que las actitudes de los colaboradores de ser positivas reflejaran en el cumplimiento de sus funciones de manera eficiente, es entonces que se recomienda reforzar las actitudes de forma positiva de los trabajadores ya que estas guardan relación con el compromiso hacia sus labores.

6.4. Cuarta

Las percepciones que pueden llegar a tener los colaboradores hacia la empresa pueden afectar de manera positiva o negativa en el compromiso laboral, es por ello que se debe evitar, las preferencias, la discriminación y la falta de motivación en los colaboradores, para minimizar las creencias negativas que tenga el colaborador hacia la empresa.

VII. REFERENCIAS

- Pizarro (2017). En su tesis Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016. (Tesis que otorga el título profesional de Licenciada en Administración). Chachapoyas, Perú: Universidad Peruana Unión.
- Patilla (2016). *El Empowerment Organizacional y la Satisfacción Laboral en la empresa Inversiones Portaimport S.A.C.* (Tesis que otorga el título profesional de Licenciado en Administración). Huancayo, Perú: Universidad Continental
- Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. Informe de Salud & Sociedad; 2011. Universidad Católica del Norte Chile. Serie de Informes Técnicos: vol. 2, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 219-234.
- El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. Informe publicado en el Instituto Tecnológico de Celaya; 2010. Serie de Informes Técnicos: No. 231, mayo-agosto 2010: 103-125
- El Clima Laboral como un elemento del compromiso organizacional. Informe publicado en el Instituto Tecnológico Superior de Puerto Vallarta, México; 2012. Revista Nacional de Administración. Serie de Informes Técnicos: 4 (1): 59-70 enero-junio, 2013
- Caballero, A. (2006). "Guías Metodológicas para los planes y Tesis de Maestría y Doctorado". (2da ed.). Lima, Perú: Ediciones Instituto Metodológico Alen Caro.
- Bernal T., C. (2010). Metodología de la Investigación. (3° ed.). Colombia: Pearson Educación.
- SCC Perú (2017). Empresas de Contact Center. Perú: Servicios de Call Center Perú.
- Fernández-C., C. y Baptista L., P. (2006). Metodología de la Investigación. (4° ed.). México: McGraw Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.

- Molina Q., H. (2011). Manual de Estadística. Los Olivos, Perú: Universidad Cesar Vallejo
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración (8 ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores. Hernández S, R. Ubicación: Biblioteca de la Universidad Cesar Vallejo.
- Haas E. (2007). Enseñanzas de Peter Drucker: Consejos finales del Padre de la Administración Moderna, México: McGraw-Hill Interamericana Editores. Hernández S, R., Registro núm.736. Ubicación: Biblioteca de la Universidad Cesar Vallejo.
- Castillo., G., V. (2013). Teorías de las Organizaciones, México: Editores trillas. Ubicación: Biblioteca de la Universidad Cesar Vallejo.
- Villalva C., J. (2014). Administración del capital humano Bogotá, Colombia: 1ra ediciones de la U. Ubicación: Biblioteca de la Universidad Cesar Vallejo.
- Pérez R., M. (2010). Diccionario de Administración. (6° ed.). Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Vera, A. (2010). ¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesisistas de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing (2 ed.). Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2006). Metodología de la investigación (4 ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación (5 ed.). México: McGraw-Hill.
- Carrasco, S. (2005) Metodología de la Investigación Científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: San Marcos.
- Hernández, S. (2011). Introducción a la administración: teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia (5 ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores.

Repositorio Consejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación
Tecnológica. (Octubre, 217). Acceso Libre a Información Científica para
la Innovación. Recuperado de <http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/>

Benítez. S, (2017). Dirección de Investigación: Normas Apa. El estudio de la
Norma Apa recuperado de
[file:///C:/Users/Administrator/Downloads/NORMAS_APA_VI%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Administrator/Downloads/NORMAS_APA_VI%20(1).pdf)

VIII. ANEXOS

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR AL PERSONAL DE LA EMPRESA SERVICIOS DE CALL CENTER PERU- AREA NURSERY

Mis saludos cordiales Sr. Trabajador, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca de “Satisfacción Laboral y su relación con el Compromiso de los Trabajadores, Área Nursery – Servicio de Call Center Perú, Lima - 2017”.

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no le llevarán mucho tiempo; se le recuerda que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título de Licenciado en administración, pero nunca se comunicarán datos individuales.

Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Muchas gracias por su colaboración.

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente

PREGUNTAS	1 NUN CA	2 CASI UNCA	3 AVE CES	4 CASI SIEMPR	5 SIEM PRE
1. ¿Se siente usted desanimado dentro de su centro de trabajo?					
2. ¿Se siente usted valorado dentro de su área de trabajo?					
3. ¿Se siente usted feliz de trabajar en esta empresa?					
4. ¿Se muestra usted confiado ante las responsabilidades que se le asignan?					
5. ¿Estaría usted decidido a aceptar el cambio dentro de sus labores?					
6. ¿Piensa usted que las capacitaciones son importantes?					
7. ¿Piensa usted que realiza más trabajos de los que le corresponden?					
8. ¿Piensa usted que existe preferencia en su área de trabajo?					
9. ¿Piensa usted que existe motivación en su área de trabajo?					
10. ¿Piensa usted que existe discriminación en su área de trabajo?					
11. ¿Participa usted de las reuniones que organiza la empresa?					
12. ¿Participa de las actividades que organiza la empresa?					
13. ¿Siente usted que forma parte del equipo de trabajo?					
14. ¿Se identifica usted con la organización?					
15. ¿Se identifica usted con su equipo de trabajo?					
16. ¿Se identifica usted como un trabajador competitivo?					
17. ¿Está usted animado para realizar sus labores?					
18. ¿Está usted dispuesto a comunicarse o dialogar con sus compañeros de trabajo ante un desacuerdo?					
19. ¿Está usted dispuesto a cumplir con todas las tareas designadas en su área de trabajo?					
20. ¿Está usted dispuesto a realizar su trabajo de manera eficiente?					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPOTESIS GENERAL		SENTIMIENTO	Desanimado	Diseño de la Investigación: No experimental- Transversal
¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con el compromiso de los trabajadores, Servicio de Call Center Perú S.A., Area Nursery, Lima – 2017?	Determinar la relación de satisfacción laboral con el compromiso, Area Nursery, Servicio de Call Center Perú S.A., Lima – 2017	La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso de los trabajadores, Area Nursery, Servicio de Call Center Perú S.A., Lima – 2017	SATISFACCION LABORAL	ACTITUD	Valorado Feliz Confiado Evita el cambio	
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS		CREENCIA	Falta de interés(capacitaciones) Explotación Preferencias Motivación Discriminación Reuniones convocadas	
• ¿Cómo se relaciona el sentimiento con el compromiso de los trabajadores, Area Nursery, Servicio de Call Center Perú S.A., Lima – 2017?	•Determinar la relación de sentimiento con el compromiso de los trabajadores, Area Nursery, Servicio de Call Center Perú S.A., Lima – 2017.	•El sentimiento se relaciona significativamente con el compromiso de los trabajadores, Area Nursery, Servicio de Call Center Perú S.A., Lima – 2017.		PARTICIPACION	Participar en las actividades	Tipo de Investigación: Aplicada
• ¿Cómo se relaciona la actitud con el compromiso de los trabajadores, Area Nursery, Servicio de Call Center Perú S.A., Lima – 2017?	•Determinar la relación de la actitud con el compromiso de los trabajadores, Area Nursery, Servicio de Call Center Perú S.A., Lima – 2017.	•La actitud se relaciona significativamente con el compromiso de los trabajadores, Area Nursery, Servicio de Call Center Perú S.A., Lima – 2017.	COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES	IDENTIFICACION	Formar parte de los objetivos Organización Equipo laboral	Nivel de Investigación: Descriptivo correlacional
• ¿Cómo se relaciona las creencias con el compromiso de los trabajadores, Area Nursery, Servicio de Call Center Perú S.A., Lima – 2017?	•Determinar la relación de las creencias con el compromiso de los trabajadores con la disposición, Area Nursery, Servicio de Call Center Perú S.A., Lima – 2017.	•Las creencias se relaciona significativamente con el compromiso de los trabajadores, Area Nursery, Servicio de Call Center Perú S.A., Lima – 2017.		DISPOSICION	Trabajador competitivo Animado Comunicación Cumplir todas sus labores Eficiente	

Imágenes dentro de la empresa Servicios de Call Center Perú





19



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES, AREA NURSERY - SERVICIO DE CALL CENTER PERÚ, LIMA - 2017"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA
OSCANOA ASTETE KELLY JUANA

ASESOR
DR. DÍAZ SAUCEDO SEVERINO ANTONIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ
AÑO 2017



Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- 1 www.upeu.edu.pe
Fuente de Internet 1 %
- 2 docslide.us
Fuente de Internet 1 %
- 3 Entregado a Universida...
Trabajo del estudiante 1 %
- 4 webcache.googleuserc...
Fuente de Internet 1 %
- 5 www.losrcursosshuma...
Fuente de Internet 1 %





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL
COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES, ÁREA NURSERY –
SERVICIO DE CALL CENTER PERÚ, LIMA - 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

OSCANOA ASTETE KELLY JUANA

ASESOR

DR. DÍAZ SAUCEDO SEVERINO ANTONIO



LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ

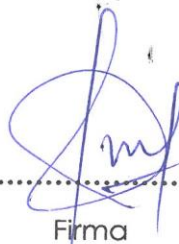
AÑO 2017

Yo, DR. DÍAZ SAUCEDO SEVERINO ANTONIO, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisor de la tesis titulada

“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES, ÁREA NURSERY – SERVICIO DE CALL CENTER PERÚ, LIMA - 2017”, de la estudiante OSCANOVA ASTETE KELLY JUANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 27 de Noviembre año 2017.

Firma

DR. DÍAZ SAUCEDO SEVERINO ANTONIO

DNI: 07162975

DOCENTE ASESOR DE TESIS

DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------------	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN
DE TESIS EN REPOSITORIO
INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo OSCANOA ASTETE KELY JUANA, identificado con DNI N° 45559047,

egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACION de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado

"SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES, ÁREA DE NUESTRO SERVICIO DE CALIDAD EN PERÚ, LIMA - 2017..."; en el Repositorio Institucional de la UCV

(<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Kely Juana

FIRMA

DNI: 45559047

FECHA: 13 de JUNIO del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------