



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, LIMA-PERÚ 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

APESTEGUI PELÁEZ, Jennipher Brigitte

ASESOR:

Dr. KANEKO AGUILAR, Juan José

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2017

Página del jurado

Presidente

Dr. Julio César Castro García

Secretario

Dr. Juan José Kaneko Aguilar

Vocal

Mg. Ana Cecilia Pareja Fernández

Dedicatorias

La presente investigación, está dedicada en primer lugar a
Dios, por la oportunidad que me dacada día de vivir,

A mi madre Jenny Peláez, por ser mi motor de vida y a mi hermano,
Jeremy Apéstegui por ser el motivo por el cual yo me supero día a día

A mi enamorado Robert Fuentes, por todo su amor,
apoyo y paciencia durante este proceso de investigación.

Finalmente a mi compañera y amiga Mercedes Celestino,
por su amistad y apoyo incondicional durante todo este tiempo.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por mantenerme con buena salud y por permitir que cumpla cada una de mis metas propuestas, a la empresa que me dio la oportunidad de realizar en sus instalaciones la presente investigación y a mi familia que siempre está presente alentándome a cumplir cada una de mis metas planteadas.

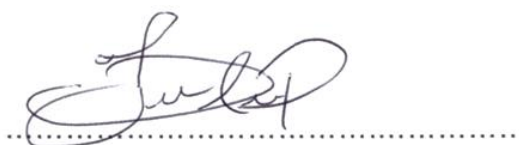
Declaratoria de autenticidad

Yo, Jennipher BriggitheApéstegui Peláez, con DNI 75222023, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada "Satisfacción laboral y compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo libre, Lima-Perú 2017", declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas; por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 05 de Diciembre del 2017.



Jennipher BriggitheApéstegui Peláez

DNI 75222023

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo libre, Lima-Perú 2017”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete apartados: el primer apartado es denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación del problema, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo apartado es denominado marco metodológico, el cual comprende las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer apartado se encuentran los resultados, el cuarto apartado la discusión, en el quinto apartado las conclusiones, en el sexto apartado las recomendaciones, en el séptimo apartado las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

Jennipher BriggitheApéstegui Peláez

Índice

Carátula.....	i
Página del jurado.....	ii
Dedicatorias.....	iii
Agradecimientos.....	iv
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	xii
1.1 Realidad problemática.....	2
1.2 Antecedentes.....	4
1.2.1 Antecedentes internacionales.....	4
1.2.2 Antecedentes nacionales.....	6
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	9
1.3.1 Definiciones conceptuales de satisfacción laboral.....	9
1.3.2 Teorías sobre la satisfacción laboral.....	10
1.3.3 Factores de la satisfacción laboral.....	17
1.3.4 Importancia de la satisfacción laboral.....	18
1.3.5 Factores asociados a la satisfacción laboral.....	19
1.3.6 Definiciones conceptuales del compromiso organizacional.....	20
1.3.7 Teorías sobre el compromiso organizacional.....	21
1.3.8 Componentes del compromiso organizacional.....	25
1.3.9 Importancia del compromiso organizacional.....	27
1.3.10 Factores sociodemográficos asociados al compromiso organizacional.....	28
1.3.11 Relación de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional.....	29
1.4. Formulación del problema.....	32
1.5. Justificación.....	32
1.6. Hipótesis.....	33
1.6.1. Hipótesis general.....	33
1.6.2. Hipótesis Específicas.....	33
1.7. Objetivos.....	33
1.7.1. Objetivos generales.....	33
1.7.2. Objetivos específicos.....	33
1.8. Limitaciones.....	34
2.1. Diseño de la investigación.....	35
2.2. Tipo de investigación.....	35
2.3. Variables.....	35

2.4. Población y Muestra	36
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5.1. Ficha técnica de la Escala de Compromiso Organizacional	37
Estudio piloto de la Escala de Compromiso Organizacional Allen y Meyer	41
2.5.2. Ficha técnica de la Escala General de Satisfacción Warr, Cook y Wall	49
Estudio piloto de la Escala general de Satisfacción Laboral de Warr Cook y Wall	53
2.6. Métodos de análisis de datos	60
2.7. Aspectos éticos	61
3.1. Correlación entre las variables.....	61
3.5. Correlación entre los factores y componentes de las variables.....	61
3.2. Resultados de la satisfacción laboral	62
3.3. Resultados del compromiso organizacional	65
3.4. Variables sociodemográficas	69
Anexo 1: Consentimiento informado	83
Anexo 2: Escala General de satisfacción laboral de Warr, Cook, Wall (1979)	84
Anexo 3: Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997) ..	85
Anexo 4: Matriz de consistencia	87
Anexo 5: Criterio de Jueces “Escala General de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall “	89
Anexo 6: Criterio de Jueces “Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen”	91
92	
92	
Anexo 7: Acta de aprobación de originalidad de tesis	93
Anexo 8: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV .	95

Índice de tablas

Tabla 1	
Las tres dimensiones del compromiso organizacional en relación a otros elementos	24
Tabla 2	
Puntuaciones de la Escala de Compromiso Organizacional	40
Tabla 3	
Validez de contenido de pertinencia de la Escala de Compromiso Organizacional a través de V de Aiken	44
Tabla 4	
Validez de Contenido de claridad de la Escala de Compromiso Organizacional. V de Aiken	45
Tabla 5	
Validez de Contenido de relevancia de la Escala de Compromiso Organizacional. V de Aiken	46
Tabla 60	
Validez de contenido de la Escala de Compromiso Organizacional según prueba binomial de pertinencia	47
Tabla 7	
Validez de contenido de la Escala de Compromiso Organizacional según prueba binomial de claridad	48
Tabla 8	
Validez de contenido de la Escala de Compromiso Organizacional según prueba binomial de relevancia	49
Tabla 9	
Confiabilidad para la Escala de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer según Alfa de Cronbach	49
Tabla 10	
Baremos para la Escala de Compromiso Organizacional para vendedores de una empresa de electrodomésticos	50
Tabla 11	
Validez de contenido de pertinencia de la Escala General de Satisfacción a través de la V de Aiken	56
Tabla 12	
Validez de contenido de claridad de la Escala de Satisfacción Laboral a través de la V de Aiken	57
Tabla 13	
Validez de contenido de relevancia de la Escala de Satisfacción Laboral a través de la V de Aiken	58

Tabla 14	Validez de contenido de la Escala de Satisfacción Laboral según prueba binomial de pertinencia	59
Tabla 15	Validez de contenido de la Escala de Satisfacción Laboral según prueba binomial de claridad	59
Tabla 16	Validez de contenido de la Escala de Satisfacción Laboral según prueba binomial de relevancia	60
Tabla 17	Confiabilidad para la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook Y Wall según Alfa de Cronbach	60
Tabla 18	Baremos para la escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall para vendedores de una empresa de electrodomésticos	61
Tabla 19	Correlación de Spearman entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional	65
Tabla 20	Correlación entre los factores de la satisfacción laboral y los componentes del compromiso organizacional	65
Tabla 21	Prueba de Kolmogorov-Smirnov	66
Tabla 22	Estadísticos descriptivos de la satisfacción laboral	66
Tabla 23	Niveles de satisfacción laboral según el factor intrínseco	67
Tabla 24	Niveles de satisfacción laboral según el factor extrínseco	68
Tabla 25	Prueba de Kolmogorov-Smirnov	69
Tabla 26	Estadísticos descriptivos del compromiso organizacional	69
Tabla 27	Niveles del compromiso organizacional según el componente afectivo	70
Tabla 28	Niveles del compromiso organizacional según el componente de continuidad	71
Tabla 29	Niveles del compromiso organizacional según el componente normativo	72

Tabla 30	
Correlación entre la satisfacción laboral y edad y sexo	73
Tabla 31	
Correlación entre la compromiso organizacional y edad y sexo	74

Índice de figuras

Figura 1.	
El efecto de los factores higiénicos y los motivacionales	12
Figura 2.	
La pirámide de las necesidades humanas de Maslow y sus implicaciones	14
Figura 3.	
Componentes del compromiso organizacional	27
Figura 4.	
Distribución de la muestra según el factor intrínseco	67
Figura 5.	
Distribución de la muestra según el factor extrínseco	68
Figura 6.	
Distribución de la muestra según el componente afectivo	70
Figura 7.	
Distribución de la muestra según el componente de continuidad	71
Figura 8.	
Distribución de la muestra según el componente normativo	72

Resumen

Se investiga la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, en una muestra de 250 vendedores. Para lograr este objetivo se aplicó la Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall (1979) y la Escala de Compromiso Organizacional Meyer y Allen(1997). Ambos instrumentos fueron validados para el presente estudio. Se concluyó que existe correlación directa y significativa entre la variable satisfacción laboral y compromiso organizacional ($r=0.560$), es decir, a mayor satisfacción laboral, mayor compromiso organizacional. Asimismo, existe diferencia significativa a nivel de la variable satisfacción y compromiso con la variable sociodemográfica edad, hallándose que a menor edad mayor nivel de satisfacción y respecto a la variable sociodemográfica género, se encontró que las mujeres presentan mayor nivel de compromiso.

Palabras claves: Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional, vendedores.

Abstract

The relationship between job satisfaction and organizational commitment in sales personnel of an appliance company, from the district of Pueblo Libre, in a sample of 250 vendors is investigated. To achieve this goal, the General Satisfaction Scale of Warr, Cook and Wall (1979) and the Meyer and Allen Organizational Commitment Scale (1997) were applied. Both instruments were validated for the present study. It was concluded that there is a direct and significant correlation between the variable of job satisfaction and organizational commitment ($r = 0.560$), that is, greater job satisfaction, greater organizational commitment. Likewise, there is a significant difference at the level of the satisfaction and commitment variable with the sociodemographic age variable, finding that at a younger age, a higher level of satisfaction and with respect to the sociodemographic variable, it was found that women presented a higher level of commitment.

Key words: Job Satisfaction, Organizational Commitment, sellers.

1.1 Realidad problemática

El mundo laboral cada vez es más exigente en torno a lo que busca de un trabajador, responsabilidad, liderazgo, trabajo en equipo, proactividad entre muchas otras más competencias que hoy en día son prácticamente indispensables a la hora de conseguir y mantener un empleo, pero si se puede elegir una palabra que resuma lo que se necesita de un trabajador sería el compromiso organizacional.

La importancia del compromiso organizacional se detecta al entender que cuando el trabajador se encuentra identificado con la organización en la que presta servicios, las probabilidades de que permanezca en ella y desarrolle todo su potencial son más elevadas, además que buscará desarrollar los objetivos de la organización sintiéndose parte de su progreso (Alvarado, Parodi y Ruíz, 2016).

Según estudios realizados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2014) el principal motivo de despido o abandono de puestos laborales se debe a un deficiente compromiso entre la empresa y el trabajador. Eso nos lleva a generar la pregunta ¿por qué existe un déficit en el compromiso organizacional? muchos autores han buscado una respuesta relacionando el compromiso organizacional con diversas variables psicológicas como el liderazgo, la proactividad, el clima laboral entre otras; sin embargo, una variable es la que destaca entre las demás por los resultados que se ha obtenido, la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral se encuentra ampliamente relacionada con el buen curso de la organización, la calidad de los servicios y el nivel de rentabilidad y productividad (TeamBuiding, 2016), por eso, no es de extrañarse que sea considerada como un aspecto fundamental para el desarrollo de la organización. De acuerdo a una encuesta realizada por Supera (2014) sobre la variable satisfacción laboral, el 52% de colaboradores afirmaron sentir que sus aportes como ideas y opiniones eran poco valoradas por sus jefes, aproximadamente el 45% de los colaboradores no se encuentran satisfechos en su centro de trabajo, lo cual podría traer como consecuencia que el colaborador no se sienta comprometido frente a las actividades planteadas,

esto nos muestra cómo se encuentra la situación laboral para muchos trabajadores en nuestro país.

Lores (2013), jefa de proyectos de la consultora Humanitae, menciona que uno de los errores más graves que comenten las organizaciones es no considerar a los colaboradores como clientes internos ya que de ellos dependerá el éxito de la organización, por lo tanto deberán estar pendientes del trato de se les brinda, como se les comunica, como les vendes los productos (programa de vacaciones, utilidades, proyectos) en los cuales ellos tienen la opción de aceptar y continuar laborando o simplemente retirarse.

No obstante, Larraz, I. (2014) advierte que más que una remuneración, el factor determinante o que influye en la satisfacción laboral es el salario comparativo. En el que explica que la remuneración no es la misma en todas las empresas a pesar de ser los mismos cargos, y desempeñar las mismas actividades; por otro lado, observan que las posibilidades de ascender a otro puesto suelen ser escasas produciendo en el colaborador una insatisfacción enorme sobre todo a los más jóvenes que actualmente buscan mayor reconocimiento laboral.

Tanto la satisfacción laboral como el compromiso organizacional son variables importantes que generan interés en los psicólogos sobre todo en los que se desarrollan en el área de recursos humanos, ya que si bien es cierto existen diversas variables que influyen para que una organización alcance sus metas, se considera que estas dos son las más importantes para lograr el éxito en las empresas.

En relación a ello, con el paso del tiempo, diversos autores han mostrado interés en estudiar la relación existente entre la satisfacción y el compromiso organizacional en múltiples contextos. Desde lo internacional, Sifuentes, Ortega y Gonzáles (2012) estudiaron la relación entre ambas variables en el ámbito de la construcción; Aldana (2013) en el ámbito bancario y Gonzáles, López y Sánchez (2014) en el ámbito hotelero. Por otro lado, nacionalmente existen estudios orientados a relacionar estas variables como el de Marcha y Risco (2012) en el sector industrial o el de Mena (2016) en el sector educativo.

Pese a que el estudio de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional no es algo nuevo, sigue siendo de gran importancia ya que ambas variables son clave para el desarrollo exitoso de una organización. Dado que las investigaciones sobre satisfacción y compromiso organizacional en muestras de personal de venta de una empresa de electrodomésticos son escasas, no se realizan las intervenciones adecuadas; por lo tanto, se considera oportuno realizar la presente investigación que tiene como principal objetivo analizar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos del distrito de Pueblo Libre, ya que con ello se podrá tener mayor información para tomar las medidas correctivas apropiadas en dicha población.

1.2 Antecedentes

1.2.1 Antecedentes internacionales

Aldana (2013) realizó una investigación con el objetivo de identificar el nivel de compromiso organizacional en una muestra de 70 trabajadores (35 hombres y 35 mujeres) del área de ventas de una institución bancaria. El instrumento empleado fue una encuesta tipo Likert elaborada por el autor. Entre los resultados hallados se tuvo que los trabajadores mostraron un alto nivel de compromiso organizacional; por otro lado, la mayoría de hombres (80%) presentan un nivel de compromiso similar a las mujeres (78%), pudiendo determinar que no existen diferencias significativas entre hombres y mujeres en sus diferentes puestos, tanto en puestos administrativos como operativos.

Chiang y Ojeda (2013) realizaron un estudio con el objetivo de identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y la productividad de una muestra de 158 trabajadores de ventas en ferias de Chile. El estudio contó con una metodología descriptiva correlacional; el instrumento de recolección de datos fue una encuesta creada por el autor, la cual contiene 54 ítems, divididos en 3 áreas: datos personales, productividad, satisfacción laboral. De acuerdo con

los resultados, las dimensiones de la satisfacción laboral se encuentran altamente correlacionadas con la productividad, se encontró también que buen manejo de la productividad generaría un aumento en la competitividad de dichas ferias. Por último, la dimensión de la satisfacción con el ambiente físico tiene una relación significativa y positiva con el salario, tanto diario como mensual.

Cortina (2014) elaboró un estudio con el objetivo de determinar qué tanto mide el compromiso organizacional la relación entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia. El tipo de estudio fue cuantitativo y el muestreo fue probabilístico aleatorio representativo. Se contó con una muestra de 409 trabajadores de una empresa privada de Medellín; los instrumentos de evaluación utilizados fueron la Encuesta de satisfacción laboral SAT III, la Escala para evaluación personal del trabajo – compromiso laboral y la Intención de permanencia. Entre los resultados, se obtuvo que existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia; también se comprobó que la satisfacción laboral se encuentra relacionada significativamente con los tres componentes del compromiso organizacional. Finalmente, se considera que existe una mediación parcial entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia gracias a la variable compromiso organizacional.

González et al. (2014) elaboraron un estudio con la intención de establecer la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizativo. Se contó con una muestra de 567 trabajadores del área de ventas de diversos hoteles. Para evaluar la satisfacción laboral se utilizó un cuestionario creado por los autores, para el compromiso organizacional se utilizó el Organizational Commitment Questionnaire OCQ. Entre los resultados, se obtuvo que los colaboradores que se encuentran bajo relaciones laborales de carácter permanente presentan un mayor nivel de compromiso organizativo; mientras que con la variable satisfacción laboral sucede todo lo contrario, dado su carácter más coyuntural que

global; se encontró también que los trabajadores que tienen un horario de medio tiempo presentan más compromiso, ya que ello les permite realizar actividades a nivel personal como con la familia.

Böhrt, Romero y Díaz (2014), determinaron el nivel y el tipo de compromiso organizacional predominante en una muestra de 427 trabajadores, entre los cuales 254 pertenecieron al área de ventas y 170 fueron de fábrica. El estudio fue de tipo comparativo; el instrumento de evaluación utilizado fue el Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Entre los resultados encontrados, se tuvo que los trabajadores de banca son quienes presentan un nivel de compromiso más alto, seguido de los obreros, que presentan un compromiso promedio; asimismo se halló que existe una mayor incidencia sobre el compromiso afectivo, seguido del compromiso normativo. Sobre las dimensiones y las sub-muestras, los oficinistas presentan mayor incidencia sobre el compromiso de continuidad, los obreros sobre el compromiso afectivo y por último, los trabajadores de servicios sobre el compromiso de continuidad. Se concluyó que los niveles de compromiso son diferentes según el puesto de trabajo, por lo que el tipo de organización, el puesto que se ocupa y la relevancia del trabajo que se realiza están relacionados con el compromiso en la organización.

1.2.2 Antecedentes nacionales

Macha y Risco (2012) elaboraron un estudio con el objetivo de identificar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de una muestra de 100 trabajadores de una empresa de venta de bienes. Se utilizaron el Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen y el Cuestionario de satisfacción laboral de Meliá y Peiró. Como resultado se obtuvo que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores; las dimensiones de satisfacción laboral, supervisión y ambiente físico son las que se encuentran más comprometidas con el compromiso organizacional; por

otro lado, en el sexo femenino se identificó un mayor nivel de compromiso organizacional.

Ancana y Quispe (2013) determinaron en qué medida influye la cultura organizacional en la satisfacción laboral de una muestra de 40 trabajadores de las áreas de producción y ventas de una empresa privada. El estudio es de tipo descriptivo explicativo con un diseño experimental; como instrumento de evaluación se utilizó una encuesta tipo Likert creada por los autores. Los resultados indican que el 70% de los trabajadores consideran regular los valores de la cultura organizacional, el 47% califica como malas las normas de la organización y solo el 20% se encuentra identificado con la organización. Al aplicar el plan de cultura organizacional, se pudo comprobar que efectivamente genera influencia positiva en la satisfacción laboral de los trabajadores; los efectos logrados fueron identificación con la empresa, compromiso con el trabajo, mejora en el estado de ánimo y crecimiento del trabajador.

Cainicela y Pazos (2016) realizaron un estudio con la intención de determinar la existencia de una relación entre la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la intención de rotación de una muestra de 150 trabajadores de una empresa de venta de bienes y servicios. Como instrumentos de evaluación se utilizaron la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall y el Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. De los resultados se obtuvo lo siguiente: existe una relación significativa y negativa entre la intención de rotación y la satisfacción laboral; el compromiso organizacional no se encuentra relacionado de forma significativa con la intención de rotación; finalmente, la intención de rotación solo puede predecirse con los factores intrínsecos de la satisfacción laboral.

En el mismo sentido, Escobal (2016) se interesó en identificar la relación entre la satisfacción laboral y la cultura organizacional en una empresa de confecciones textiles. Fue una investigación de tipo aplicada, con un diseño descriptivo correlacional no experimental, la

muestra estuvo conformada por 40 trabajadores de las áreas de diseño, producción y ventas de dicha empresa. Se utilizaron una encuesta y un cuestionario para la recolección de datos. Como resultado, se obtuvo que existe una relación significativa entre las variables satisfacción laboral y cultura organizacional.

Por otro lado, Rodríguez (2016) realizó una investigación con el objetivo de identificar la relación existente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de ventas (Saga Falabella), se contó con una muestra de 135 trabajadores a quienes se les aplicó dos escalas: para el compromiso organizacional se usó el cuestionario CO, para la satisfacción laboral, la escala de satisfacción laboral SL-ARG. De acuerdo con los resultados, existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, de tipo directa; los factores de la satisfacción laboral tienen una relación promedio directa con el compromiso organizacional, especialmente los factores de remuneración y comunicación. Por otro lado, el compromiso afectivo se encontró más relacionado con los factores de remuneración, beneficios laborales y de comunicación; el compromiso continuo obtuvo mayor relación con los factores de desarrollo, remuneración y beneficios laborales; finalmente, el compromiso normativo mostró mayor relación con la remuneración y los beneficios laborales.

De igual forma, Obregón (2016) elaboró un estudio con la intención de determinar la influencia de la satisfacción laboral sobre la gestión de ventas de una empresa ubicada en Lima. Siendo una investigación de tipo descriptivo correlacional, la muestra participante de esta investigación fueron 60 trabajadores de dicha empresa, los cuales fueron evaluados a través de una encuesta de 22 ítems realizada por el propio autor. En cuanto a los resultados, se pudo obtener a través de la contrastación de hipótesis que efectivamente existe una influencia significativa de la satisfacción laboral de los trabajadores sobre la gestión de ventas de la empresa.

Finalmente, Chávez (2016) se enfocó en estudiar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el liderazgo en la empresa SodimacSac. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional no experimental, la muestra estuvo conformada por 66 trabajadores del área de ventas de la empresa, en cuanto a la recolección de datos, se utilizó un cuestionario de 28 ítems creado por el propio autor. De acuerdo con los resultados, se pudo comprobar que existe una relación significativa y directa entre la satisfacción laboral y el liderazgo en los trabajadores de la empresa SodimacSac.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Definiciones conceptuales de satisfacción laboral

Porter y Lawyer acuñaron el término de satisfacción en el trabajo en la época de los 70, definiéndola como la diferencia existente entre la retribución percibida como adecuada y la retribución recibida, basándose en la jerarquía de necesidades de Maslow (Gan y Triginé, 2012).

Herzberg (1959, como se citó en Fischer, 1990) sostiene que la satisfacción laboral es función del contenido o de las actividades estimulantes del cargo que el empleado desempeña. Según Gonzáles (2006), la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes que tiene un individuo sobre sus actividades en la organización, dichas actitudes están relacionadas con las características del puesto de trabajo y la percepción que el individuo tiene de ellas (como se citó en Nieto, 2014).

Para Muñoz (1990, como se citó en Caballero, 2002), la satisfacción laboral viene a ser el sentimiento positivo que vivencia un individuo por realizar un trabajo que le agrada, en un ambiente y una organización que le parece atractiva y de la cual recibe compensaciones acorde a sus expectativas.

La satisfacción laboral es una respuesta positiva ante el trabajo o ante un aspecto específico del trabajo, como un estado emocional que resulta de la percepción de las vivencias del individuo en el trabajo

(Locke, 1976, como se citó en Jaik, Tena y Villanueva, 2010).

Se puede entender a la satisfacción laboral como una reacción afectiva de un individuo en relación con diversos aspectos de su trabajo y del contexto laboral (Loitegui, 1990, como se citó en Caballero, 2002).

Según Barraza y Ortega (2009, como se citó en Jaik et al., 2010), la satisfacción laboral es concebida como una actitud del trabajador hacia su trabajo; esta actitud está basada en valores y creencias que desarrolla el trabajador sobre su trabajo.

Por otro lado, Nieto (2014) considera que la satisfacción en el trabajo gira en torno a la medida en que se satisfacen determinadas necesidades del trabajador y la medida en que ve realizadas diversas aspiraciones que tiene en el trabajo.

Gan y Triginé (2012) señalan que la satisfacción puede entenderse de dos formas: como una suma de la satisfacción en diversos aspectos del trabajo, o como la diferencia que existe entre el grado en que se satisfacen las necesidades (real) y el grado en que deberían satisfacerse (ideal).

1.3.2. Teorías sobre la satisfacción laboral

Existen diversas teorías encaminadas a describir y explicar la satisfacción laboral. A continuación, una breve descripción de las teorías más resaltantes y vigentes:

Teoría de los dos factores

La teoría de los dos factores, también conocida como Teoría de motivación e higiene propuesta por Herzberg, menciona que los individuos se encuentran influenciadas por dos factores, la satisfacción y la insatisfacción (Martínez, 2013).

Para Herzberg (1959, como se citó en Fischer, 1990) los factores implicados en la producción de la satisfacción laboral son diferentes y no están relacionados con los factores involucrados con la insatisfacción laboral. La satisfacción y la insatisfacción laboral no son

situaciones contrarias o extremas de una dimensión; por el contrario, deben ser consideradas como dos dimensiones distintas, por ende, se ven influenciadas por factores distintos (Herzberg, 1959, como se citó en Chiavenato, 2009). Tomando eso en cuenta, se considera que la satisfacción y la insatisfacción no son opuestas, por ende, lo opuesto a la satisfacción no es la insatisfacción sino, la falta de satisfacción y viceversa.

Aguilera (2012) señala que en esta teoría el individuo se caracteriza por tener dos necesidades que influyen de diferente forma en su comportamiento:

- La satisfacción: viene a ser el resultado de la influencia de los factores de motivación, estos factores logran incrementar la satisfacción del trabajador; sin embargo, causan poco efecto en la insatisfacción.
- La insatisfacción: se obtiene como resultado de los factores de higiene, se considera que de ser carentes o inadecuados estos factores causan insatisfacción en el trabajador.

Entre los factores de motivación se encuentran los logros, reconocimiento, independencia laboral, responsabilidad y promoción; se considera que su participación en la vida del individuo es la que genera una verdadera motivación (Rico y Sacristán, 2012).

Según Martínez (2013), la teoría de los dos factores señala que la satisfacción de un individuo proviene de factores de motivación intrínsecos y no de factores de mantenimiento extrínsecos. En este sentido, la satisfacción de un sujeto depende en gran medida de factores internos que va desarrollando en su actividad diaria; teniendo en cuenta que dicha satisfacción no depende de factores externos, siendo estos utilizados solo para evitar la insatisfacción con algunas condiciones laborales específicas. Sobre los factores de higiene, se tiene en cuenta que producen incomodidad cuando no se atienden o mejoran; no obstante, cuando aumentan tienen efectos satisfactorios de corta duración (Villa, 2014). Para Martínez (2013), la insatisfacción

es el resultado de carencias en los factores de higiene, entre los cuales destacan el sueldo y beneficios, política de la organización, relaciones con colegas, ambiente físico, seguridad laboral, status, supervisión, crecimiento, madurez y consolidación.

Herzberg (1959, como se citó en Fischer, 1990) menciona que los factores de la insatisfacción describen el contexto y funcionan para prevenir la insatisfacción propiamente dicha; no obstante, generan muy poco o un mínimo efecto sobre las actitudes positivas del trabajador o su satisfacción a largo plazo. Dado eso, Rico y Sacristán (2012) reiteran que la existencia de los factores de higiene en el trabajo evita la insatisfacción en el trabajador pero no logran hacer que este se encuentre más motivado o más satisfecho.

Según Herzberg (1959, como se citó en Fischer, 1990), es comprensible que los factores de higiene no cumplan o generen satisfacciones positivas, pues no tienen las características necesarias que ofrecen al individuo una motivación de crecimiento. En pocas palabras, mientras que los factores de motivación actúan sobre la satisfacción de un individuo, los factores de higiene influyen en su insatisfacción. En el siguiente gráfico se puede observar los efectos que estos factores tienen sobre un individuo.

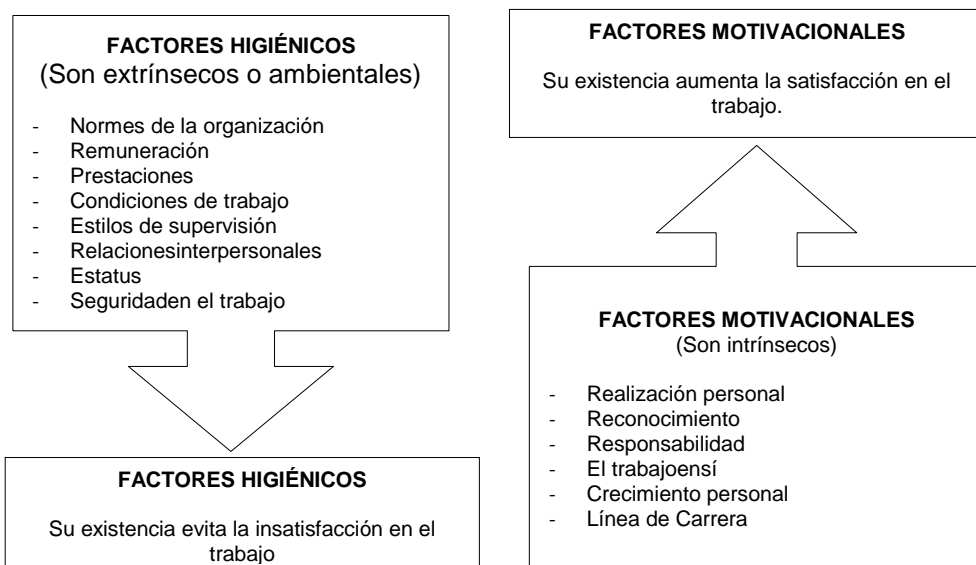


Figura 1. El efecto de los factores higiénicos y los motivacionales.

Tomado y adaptado de Chiavenato, 2009, p.245.

Rico y Sacristán (2012) determinaron ciertas implicaciones de la Teoría de los dos factores en una empresa:

- La empresa influye en la motivación del individuo en la medida en la que le proporciona los factores de higiene y motivaciones a las personas.
- La satisfacción en el puesto de trabajo es consecuencia fundamentalmente de los factores de motivación. Pero los factores de motivación tiene poco efecto sobre la insatisfacción.
- La satisfacción es consecuencia de los factores de higiene. Si estos factores faltan generarían insatisfacción, pero su presencia no afecta a la motivación.
- Tan importante es evitar la insatisfacción como generar motivación.

Finalmente, Herzberg (1959, como se citó en Fischer, 1990) sustenta que en una situación laboral, además de tomar en cuenta las causas que originan satisfacción (factores de motivación) se tienen que considerar aquellas causas que producen insatisfacción (factores higiénicos).

La jerarquía de las necesidades de Maslow

Maslow determina una jerarquía de necesidades humanas, en medida que las necesidades básicas (localizadas en la parte inferior de la pirámide) son satisfechas, el individuo se orienta a satisfacer las necesidades posteriores (Rico y Sacristán, 2012).

Como indica Aguilera (2012), esta teoría indica que los individuos se sienten motivados por necesidades internas insatisfechas, no tanto por sus necesidades satisfechas. El autor nos indica que las necesidades humanas han sido jerarquizadas de la siguiente forma:

- Necesidades fisiológicas: respirar, comer, dormir, tener sexo, etc.
- Necesidades de seguridad: seguridad física, empleo, recursos, familia, etc.

- Necesidades sociales: amistad, amor, aceptación social, etc.
- Necesidades de estima: respeto, confianza, éxito, etc.
- Necesidades de autorrealización: moralidad, resolución de problemas, creatividad, etc.

Por otro lado, Rico y Sacristán (2012) realizan una comparación entre la Teoría de Maslow y la Teoría de los dos factores de Herzberg:



Figura 2. La pirámide de las necesidades humanas de Maslow y sus implicaciones. Tomado y adaptado de Chiavenato (2009, p.243).

Teoría X y teoría Y

La teoría X y teoría Y de McGregor indica que la dirección que

actúa bajo normas y controles no logra, en la actualidad, generar una motivación efectiva sobre el individuo y su relación con la organización (Martínez, 2012).

López (2001), explica brevemente en qué consisten las teorías y cuáles son sus premisas:

- Teoría X:

Basada en la idea de que un individuo tiene tendencia al ocio y evidencia dos necesidades urgentes, la supervisión y la motivación. Las premisas de esta teoría se sintetizan en:

A los individuos no les gusta trabajar, necesitan ser forzados, controlados, dirigidos y en ocasiones, amenazados, pues es común que eviten responsabilidades debido a su poca ambición.

- Teoría Y:

Los directivos creen que los individuos encuentran satisfacción en su trabajo y se esfuerzan por lograr los objetivos de la organización. Los supuestos de esta teoría se resumen en:

El desgaste físico y mental que ocurre en el trabajo es similar al desgaste en cualquier otra actividad, por lo que al individuo no le disgusta el trabajo, estos individuos se comprometen con los objetivos organizacionales en medida que sean recompensados y no forzados o amenazados.

Según Padilla (2017, p. 7), esta teoría demuestra que "una persona que sea maltratada por más que quiera trabajar va a sentirse reprimida, no se identificará con lo que está haciendo, llevándola a una tarea rutinaria y sin sentido (improductividad total)".

Martínez (2012), señala algunos aspectos generales sobre la teoría X y teoría Y:

- La dirección de una organización es responsable de los elementos propios de su producción, como dinero, materiales, instalaciones y recursos humanos.

- Los individuos no son pasivos ni opuestos a las necesidades de una organización, si se muestran así puede deberse a su relación con dicho contexto.
- La motivación, el desarrollo, la asimilación de responsabilidades y la proactividad relacionada con los objetivos de la organización son factores que se encuentran en todos los individuos; es responsabilidad de la organización hacer lo posible para que los trabajadores desarrollen estas características.
- El trabajo de la dirección es organizar las condiciones óptimas para que las personas puedan alcanzar sus propios objetivos a la par de los objetivos de la organización.

Teoría de la discrepancia o finalidad

Modelo propuesto por Locke, en el cual menciona que las metas y propósitos conscientes del trabajador constituyen un fin en sí mismo, es decir que generan una fuente de satisfacción y motivación propia (Chiang, Martín y Núñez, 2010). Lo cual significa que el trabajador estará satisfecho o insatisfecho con respecto a la labor que realiza en su puesto de trabajo solo si se acerca a sus propósitos personales.

Para Chiang et al. (2010, p.102), esta teoría argumenta que:

Cuanto mayor sean los objetivos asumidos conscientemente por una persona, mayor será su nivel de ejecución; y consiguientemente, mayor será su nivel de satisfacción si alcanza los objetivos. Todo ello implica que las metas y objetivos, para hacerse conscientes y plenamente asumidos por el sujeto, deben ser concretos y claramente especificados. Por lo demás, aquellos sujetos que reciben *feedback* participación en la planificación y ejecución de las tareas, trabajarán mejor e incrementan sus niveles de satisfacción.

La satisfacción laboral es el resultado de la relación existente entre los valores y las necesidades de cada trabajador, de la cual los valores se pueden obtener por medio del desempeño de una tarea (Álvarez, Galicia y Hernández, 2013).

Para Rico y Sacristán (2012), son dos teorías clásicas las que

destacan entre las demás: la jerarquía de las necesidades de Maslow de 1943 y la teoría de motivación e higiene de Herzberg de 1959. Dado que la orientación de este trabajo se encuentra acorde a los planteamientos de la teoría de los dos factores, se considera apropiado tomarla como fundamento teórico para la presente investigación.

1.3.3. Factores de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral cuenta con diversos factores que pueden ser agrupados en determinadas formas de acuerdo a un autor u otro.

Palma (2005), propone un modelo de siete factores que buscan explicar la satisfacción laboral, dichos factores son:

- Factor I - condiciones físicas o materiales: Elementos materiales o infraestructura que ofrece la organización y funcionan de facilitador para el trabajador.
- Factor II - beneficios laborales o remunerativos: Influyen en el grado de satisfacción del trabajador y dependen de su desempeño laboral.
- Factor III - políticas administrativas: Políticas que identifican a la organización, buscan mantener un orden sobre el desempeño y el comportamiento del trabajador.
- Factor IV - relaciones sociales: Basadas en compartir emociones y sentimientos adecuados de forma recíproca, se desarrollan durante las actividades laborales.
- Factor V - desarrollo personal: Oportunidad del colaborador para desarrollar sus actividades laborales con el propósito de alcanzar la autorrealización.
- Factor VI - desempeño de tareas: Valor que le da cada trabajador a diferentes funciones que desarrolla cotidianamente.
- Factor VII - relación con la autoridad: Apreciación significativa que tiene el trabajador en torno a la relación con su jefe.

Según Nieto (2014), la satisfacción laboral es influenciada por diversos factores desde la misma actividad laboral que se realiza, la vocación, las condiciones básicas de trabajo, la cultura y el clima organizacional, el estilo de dirección de recursos humanos, entre otros.

Por otro lado como fue señalado con anterioridad, Herzberg (1959) en su teoría de los dos factores, establece la existencia de dos grupos de factores que influyen en la satisfacción y la insatisfacción:

- Factores de higiene: actúan sobre la insatisfacción laboral.
 - a) Promoción: cambio en la posición jerárquica laboral.
 - b) Salario y beneficios.
 - c) Relaciones interpersonales con superiores, subordinados e iguales.
 - d) Supervisión técnica: relación con superiores y retroalimentación sobre su competencia o incompetencia.
 - e) Política y administración.
 - f) Condiciones de trabajo: iluminación, ventilación, espacio, etc.
 - g) Status.
- Factores de motivación: influyen en la satisfacción laboral.
 - a) Reconocimiento: los elogios y la cortesía, etc.
 - b) Logros: obtención de cierto éxito, realización acertada de una tarea, etc.
 - c) Posibilidad de desarrollo personal.
 - d) Responsabilidad.

De igual forma, Warr, Cook y Wall (1979, como se citó en Boluarte, 2014) construyen su Escala de satisfacción general en base a dos factores: satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca, tomando como fundamento la teoría de los dos factores.

1.3.4. Importancia de la satisfacción laboral

Para Nieto (2014), detectar y aumentar la satisfacción de los

trabajadores y su participación en el proceso, es considerado el gran objetivo de las organizaciones que buscan mejorar su calidad.

Weinert (1985, como se citó en Caballero, 2002) realiza la importancia de la satisfacción laboral indicando:

- La posible existencia de una relación entre satisfacción y productividad laboral.
- La posible existencia de una relación entre satisfacción y clima organizacional.
- Creciente interés en la información de actitudes, ideas y objetivos personales de los trabajadores.

Finalmente, Gan y Triginé (2012) indican que estudiar la satisfacción laboral de los colaboradores le permite a la organización tener un gran conocimiento en torno a:

- La realidad que percibe el individuo en su puesto de trabajo.
- La realidad que este quisiera percibir.
- La importancia que el individuo otorga a cada uno de los componentes de la satisfacción laboral.

De esta forma, habría una mayor facilidad para poder identificar las medidas que deben tomarse para potenciar la satisfacción en el trabajo.

1.3.5. Factores asociados a la satisfacción laboral

Zubieta y Susinos (1992, como se citó en Caballero 2002), determinan una distinción entre diversas variables sociodemográficas que influyen en la satisfacción laboral, ellas se encuentran en dos categorías:

- Variables ambientales que influyen en la satisfacción laboral:
 - a) A mayor nivel profesional es mayor la satisfacción.
 - b) Cuanto más variada es la actividad laboral es mayor la satisfacción.
 - c) El liderazgo participativo genera mayor satisfacción laboral.

- d) El sueldo y la promoción laboral tiene una correlación positiva con la satisfacción.
- e) La aceptación de grupo genera satisfacción.
- Variables personales que influyen en la satisfacción laboral:
 - a) No existe evidencia que indique diferencias significativas en la satisfacción laboral según el sexo del trabajador.
 - b) En el mismo nivel profesional, a mayor nivel de instrucción es menor la satisfacción.
 - c) La satisfacción aumenta con la edad, hasta poco antes de la jubilación.

1.3.6. Definiciones conceptuales del compromiso organizacional

En el desarrollo del compromiso organizacional se ha hecho mención a una diversidad amplia de definiciones y conceptualizaciones teóricas, cada una diferente a la otra, a continuación mencionaremos algunas de ellas:

El compromiso organizacional como el estado psicológico que caracteriza la relación de los empleados con la organización a la que pertenecen, lo cual va a determinar si continúan o no laborando en dicha empresa (Meyer y Allen, 1991). Para O'Reilly y Chatman (1986), el compromiso organizacional actúa como una demostración emocional de parte de un individuo hacia una organización, la cual se remite en una conexión fuerte que se define en la identificación sobre una organización.

Kelman (1958, como se citó en Meyer y Allen, 1997) manifiesta que el compromiso organizativo es el vínculo emocional creado entre un empleado y una organización, el cual dependiendo del vínculo establecido puede adoptar tres formas diferentes de manifestación: compromiso de cumplimiento, de identificación e interiorización.

Según Robbins (1999), un alto compromiso solo es logrado cuando el individuo se siente identificado con una organización, por lo

que el compromiso hace referencia a la percepción favorable de un individuo sobre una organización específica. La lealtad es uno de los motores más importantes para lograr el éxito en las organizaciones por ello es indispensable hablar sobre el compromiso organizacional como variable prevaleciente en el comportamiento organizacional, para lo cual es necesario conocer la percepción y relación de los trabajadores con la empresa (Richheld, 1996, como se citó en Allen y Meyer, 1997).

Se suele describir al empleado comprometido como el que permanece en la empresa en base a la remuneración que este recibe, así mismo mantiene un adecuado cumplimiento de sus actividades en el trabajo, se muestra puntual, responsable, protege los activos de la empresa, las metas de la empresa, y así sucesivamente.

Por otro lado se menciona que si la empresa le brinda a los trabajadores, crecimiento laboral, aprendizaje de nuevas habilidades y capacidades los va a conducir al desarrollo de su compromiso, lo cual sería favorable para la organización pero esto también puede ser un determinante negativo para el trabajador ya que al sentirse más comprometido por lo tanto dará mayor tiempo y energía a la empresa descuidando otros aspectos de su vida como por ejemplo: familia y aficiones. Muchas veces el sentirse muy comprometidos con la empresa también hace que los trabajadores se sientan menos preocupados por desarrollo de sus actividades y habilidades lo cual los perjudicaría si en algún momento la empresa en la que se labora dejara de existir.

1.3.7. Teorías sobre el compromiso organizacional

En el proceso de aclaración del significado del “compromiso organizacional” se han tomado dos direcciones distintas, la primera menciona que el compromiso adopta diversas formas, el cual depende de cada individuo con respecto a la relación que pueda tener con la organización en la cual labora. Meyer y Allen (1997) afirman que las direcciones del significado del compromiso no cuentan con compatibilidad entre ellas, debido a que toman en cuenta

consideración, perspectivas distintas, con el objetivo de encontrar beneficios tanto para los individuos y para las organizaciones.

Córdoba (2012) menciona que hasta la actualidad el estudio del compromiso en una organización, no cuenta con una aceptación clara sobre su desarrollo, encontrándose dos enfoques diferentes sobre su aceptación: el enfoque unidimensional y el multidimensional.

Enfoque unidimensional

El compromiso organizacional, tuvo sus apariciones con mayor preponderancia en los años 80, en donde diversos autores iniciaron la aventura de investigación sobre esta variable, a través de ese proceso investigativo, surgieron diversas ideas y aportes (Mowday, Porter y Streers, 1982), los cuales ayudaron a la consolidación de su entendimiento y desarrollo. En un inicio el compromiso organizacional era visto de manera global, en donde el único conocimiento que se buscaba percibir era el nivel de compromiso del individuo en la realización de sus actividades dentro de una organización las cuales eran percibidas a través de dos enfoques, el compromiso de actitud y el compromiso de comportamiento (Reichers, 1985, como se citó en Meyer y Allen, 1997), las cuales han tenido importante relevancia para la definición y medición del compromiso organizacional.

Los enfoques son descritos por Mowday et al. (1982) de la siguiente manera:

- Compromiso de actitud: en este enfoque las personas llegan a pensar en su relación con la organización, en donde sus objetivos y valores son congruentes con las de la organización a la que pertenecen.
- Compromiso de comportamiento: referido al proceso en el que las personas se enfocan en los medios que le permiten identificarse con empresa para la cual laboran.

Enfoque multidimensional

Una de las primeras definiciones multidimensionales fue realizada

por Kelman (1958, como se citó en O'Reilly y Chatman, 1986) quien en su estudio sobre la base de la actitud, hizo mención de una taxonomía de tipo actitudinal, en donde refiere que los individuos suelen aceptar la influencia de tres formas distintas de actitud dentro de una organización:

- El cumplimiento por intercambio
- La identificación o afiliación
- La internalización o la congruencia de valores

Respecto al desarrollo de este enfoque, quienes contribuyeron a la comprensión del compromiso organizacional fueron O'Reilly y Chatman (1986) los cuales referían que el compromiso puede manifestarse en tres maneras diferentes, las cuales son:

- Involucramiento para las recompensas específicas extrínsecas
- Involucramiento basada en el deseo de afiliación
- Involucramiento basada en la congruencia de valores entre individuo – organización

Teoría de los tres componentes del compromiso organizacional

Meyer y Allen (1997) postularon esta teoría argumentando que las diversas definiciones del compromiso organizacional pueden ser explicadas en tres componentes:

- Componente afectivo
- Componente de continuidad
- Componente normativo

Algunos autores como Antón y Gonzáles (como se citó en Córdoba, s/f.), consideran que la construcción de la teoría de los tres componentes simbolizó un avance en el estudio del compromiso en las organizaciones pues logró integrar diversos postulados que trataban de explicar el compromiso, en otras palabras, en lugar de descartar otros enfoques esta teoría buscó rescatar lo mejor de cada enfoque y así mostrar el compromiso organizacional de una forma más completa.

González y Guillén (2008) estudiaron esta teoría con la intención de realizar un análisis de las tres dimensiones del compromiso organizacional en relación con otros elementos de la organización (como se citó en Ruíz de Alba, 2013).

Tabla 1

Las tres dimensiones del compromiso organizacional en relación a otros elementos

Tipo de compromiso	Características	El individuo	Tipo de contrato psicológico	Valores	Resultados
De continuidad	Se siente obligado, por ejemplo por el sueldo que percibe.	“tiene” que estar en la organización Juicios más racionales (coste personal de abandono)	Transaccional (coste de oportunidad ligado a pertenencia)	Mera aceptación o sometimiento a los valores de la empresa (incluso pueden ser contrarios pero se “aceptan” a cambio del salario)	Desempeño al mínimo Absentismo (físico o psicológico) Rotación (o intención de abandono)
Afectivo	Aparecen sentimientos de pertenencia, afecto, alegría.	“quiere” estar en la organización Enfoque más emocional	Relacional (vínculo emocional)	Identificación y congruencia entre valores de la persona y de la organización	Aceptación del cambio Satisfacción laboral Iniciativa Espíritu cooperativo Deseo de permanencia
Normativo	Lealtad, sentirse de fondo obligado.	El individuo está “determinado” a contribuir a los fines de la organización Se desarrolla la firme determinación de ser real Deber moral (no hace falta que esté presente lo afectivo, aunque si está es de ayuda).	Relacional (fidelización) (vínculo racional)	Se produce el compromiso moral mediante la identificación con los fines y objetivos de la organización (se interiorizan los valores y misión de la organización)	Contribución a los objetivos Implicación con la misión Ayuda al desarrollo de otras personas (más allá de la mera cooperación) Prescriptor de la empresa (deseo de que otros vengan a la empresa)

Tomado de Ruíz de Alba (2013, p.71).

Como indica la tabla nº1, el primer nivel del compromiso organizacional busca analizar el coste de oportunidad basado en lo que perdería el empleado si no se comprometiera, siendo este el componente de continuidad; el segundo nivel viene a ser el compromiso afectivo pues el empleado tiene sentimientos hacia su

organización; finalmente, en el tercer nivel existe un compromiso moral, en el que el empleado comprende y sigue los objetivos de la organización, siendo el componente normativo (Ruíz de Alba, 2013).

1.3.8. Componentes del compromiso organizacional

Como fue señalado, la teoría más aceptada es la planteada por Meyer y Allen (1997), quienes indicaron que el compromiso organizacional está constituido por tres componentes, los cuales son:

- **Componente afectivo**

Para Meyer y Allen (1997), los factores que influyen en el componente afectivo del compromiso organizacional, se dividen en características organizacionales, personales y experiencias dentro de la organización.

El componente afectivo es el apego emocional basado en el afecto y las emociones, así mismo, se puede afirmar que a medida que incrementa el tiempo de permanencia del empleado en la organización y sus experiencias sean positiva, el empleado desarrollará altos niveles de compromiso (Chiavenatto, 2004).

Meyer y Allen (1997) sostuvieron que cuando el empleado siente que la organización a la que pertenece llena sus principales expectativas satisfaciendo sus necesidades, este se sentirá atado a la organización; y por ende, sus niveles de compromiso afectivo aumentarán paulatinamente.

No obstante, como menciona Ramos (2005) lo que más prevalece en el compromiso afectivo es que el empleado reciba constantes apoyos y reconocimientos, esto le hace sentirse valorado e importante, ya que percibe que la organización se preocupa no solo por su funcionalidad sino por su bienestar.

- **Componente de continuidad**

Este componente se encuentra conformado por dos grupos de variables: las alternativas y las inversiones.

- Las alternativas:

Se basa en las percepciones y reconocimiento que tiene cada colaborador sobre las destrezas y habilidades que posee, cuando esto ocurre, es posible que el grado de compromiso disminuya ya que va a tener en cuenta las otras ofertas de trabajo y cabe la posibilidad que realice su traslado a otra organización (Córdoba, s/f.).

Para Ramos (2005), existe una relación negativa entre la antigüedad del trabajador y el abandono del empleo, pues a mayor antigüedad en el empleo aumenta la dificultad de romper el vínculo laboral a pesar de tener otras alternativas.

- Las inversiones:

Según Meyer y Allen (1997), aquí el colaborador toma en cuenta todo el tiempo y la dedicación que le tomó adquirir sus destrezas y habilidades y cómo esto se vería afectado si tomara la decisión de trasladarse a una nueva empresa, ya que también toma en cuenta las inversiones que estos cambios le presentarían si en caso tuviera que reubicar a sus familiares como una consecuencia a la decisión de cambio de empleo.

Es necesario tener en cuenta que tanto en las inversiones como en las alternativas, en ocasiones resulta importante realizar un proceso el cual permita hacer un balance entre lo que se tiene en el momento y en lo que se perderá si en caso se toma la decisión de cambiar de organización.

- **Componente normativo**

A pesar de que este es uno de los componentes menos estudiados y por ello se cuenta con pocas evidencias que sustente sus bases teóricas, se sabe que prevalece aquí un sistema de recompensas y castigo en el que los individuos aprenden lo que en ese contexto se considera correcto (Córdoba, s/f.). Para

otros autores el contrato psicológico es el responsable del compromiso normativo, pues en este se determinan obligaciones entre el colaborador y la organización los cuales son consideradas muy importantes y por lo tanto merecen ser cumplidas y respetadas.

Por otro lado, Meyer y Allen (1997) indican que el componente normativo también puede estar influenciado por la percepción que tenga el colaborador de las inversiones que la organización le hace directamente (préstamos) o las que están dirigidas a mejorar la calidad de vida de su grupo familiar (disfrute de becas o ayudas económicas para la educación de los hijos), en el que como resultado de estos beneficios que le brinda la organización el empleado se siente en deuda moral mientras se considere difícil la retribución de esta ayuda.

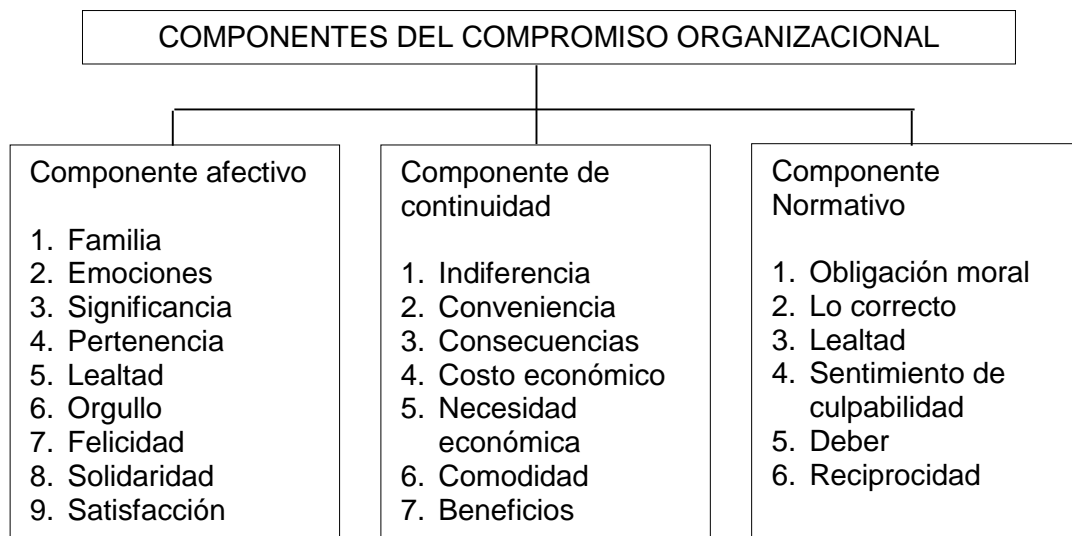


Figura 3. Componentes del compromiso organizacional.

Tomado de Ramos (2005, p.50).

1.3.9. Importancia del compromiso organizacional

En la actualidad, ocurren muchos cambios en el ambiente laboral, por ello se sugiere que cada organización esté en la capacidad y flexibilidad de adapte a dichos sucesos, con el fin de seguir siendo

competitivos en el mercado laboral. Para Ramos (2005), muchas de las estrategias utilizadas para lograr estos objetivos, incluyendo la introducción de nuevas tecnologías, la consolidación de las operaciones, y la subcontratación, implican la pérdida de puestos de trabajo, por ello al no sentir esta seguridad tanto el empleado como el empleador hace que ambas partes rechacen el compromiso.

Bridges (1994, como se citó en Meyer y Allen, 1997) menciona que el trabajo de cada empleado basado en un conjunto de tareas y responsabilidades está desapareciendo y siendo reemplazado por funciones más amplias que requieren de una mayor variedad de habilidades y así mismo contar con la capacidad de adaptarse a estos cambios.

A los empleados se les da una mayor responsabilidad en lo que corresponde a la toma de decisiones y la gestión de sus propias actividades, por lo tanto esto requiere que el empleador deposite su confianza en el empleado lo cual lo conllevara a un mayor compromiso con la empresa, pero esto también va a necesitar de una constante capacitación lo cual requiere una inversión financiera sustancial por parte de la empresa pero cabe recalcar que una vez brindadas estas capacitaciones los empleados también quedarán como fuertes alternativas comercializables.

Finalmente, con todo lo comprendido por lo expuesto se puede asegurar que el compromiso organizacional sigue siendo tan importante como lo fue siempre para alcanzar el éxito empresarial.

1.3.10. Factores sociodemográficos asociados al compromiso organizacional

Las relaciones entre variables sociodemográficas (sexo, edad, tenencia) no son ni fuertes ni consistentes; no obstante, existen algunas investigaciones en las que se ha comprobado diferencias significativas con respecto a estas variables sociodemográficas y el compromiso organizacional.

A través de diversos estudios, Álvarez (2008) concluye respecto a la edad, a mayor edad, mayor compromiso afectivo; en lo referido a años de servicio, también muestra relación con el compromiso, considerando que cuando el sentimiento de pertenencia ha tenido mayor tiempo de gestación, se forma un lazo fuerte entre el individuo y su organización, resultando en un mayor nivel de compromiso; respecto al sexo, no se han encontrado resultados generales, debido a que son muy variados y dependen de las circunstancias.

Rico y Rodríguez (1998) encontraron lo siguiente: en el rango de edad comprendido entre 31 a 40 años, una mayor relación con el compromiso organizacional, especialmente con el compromiso afectivo, a diferencia de los sujetos comprendidos entre 41 a 50 años, quienes presentan pobre relación con el compromiso organizacional; por otro lado en edades comprendidas entre 20 a 30 años, un 50% se vio comprometido con todas las dimensiones, un 43% solo con el compromiso afectivo y un 6% con el compromiso normativo. Las edades de 51 años a más cuenta con un 50% de relación con todas las dimensiones, y de igual forma con el compromiso afectivo (50%), mientras que no se evidencio presencia del compromiso normativo ni de continuidad. Por último, se determinó que el compromiso con mayor incidencia en función a la edad fue el efectivo y quién contó con menos incidencia fue el de continuidad.

En los estudios de Álvarez (2008), se menciona que respecto al estado civil y al número de hijos, las individuos que cuentan con una vida familiar desarrollada (casados y con hijos) suelen ser más comprometidos. Al respecto, Rico y Rodríguez (1998) manifiestan que la mayor relación se da entre el compromiso y el estado civil casado; en lo referido a las dimensiones se halló que en la dimensión afectiva existe mayor relación con el estado civil soltero y casado, en la dimensión normativa y de continuidad se halló mayor relación con el estado civil casado.

1.3.11. Relación de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

Según Davis (1991), es muy importante que los jefes sientan el deseo de identificar las necesidades tanto de sus clientes internos como externos, por ello en esta teoría del intercambio social se verá desarrollada en las relaciones recíprocas es decir dar y recibir.

La conducta social se basa en un intercambio de actitudes en el que interactúan de dos a más personas, las actividades pueden ser en diferentes situaciones como por ejemplo: laboral, amorosa, conyugal, amistosa y sólo continuará en la medida que sea beneficiosa para ambos, es por ello que las personas entra en estas relaciones ya que son conscientes que existe una recompensa (Vander, 1994).

Teoría del intercambio social

La primera teoría sobre el intercambio social fue expuesta por Simmel (1908, como se citó en Munné, 1996), quien menciona todos los seres humanos nos asociamos para satisfacer nuestras necesidades básicas, así mismo la persona parte de la actitud basada en la gratitud o reciprocidad, es decir el deseo de devolver el beneficio brindado por la otra persona, y es así que surge un vínculo entre ambos sujetos. Esta siguiente teoría se basa en la idea de la reciprocidad, es decir: dar y recibir, en la que se procura tener una mejor relación con un mismo y con los demás. Según Alexander (2000), el intercambio social está basado en las recompensas al desarrollo positivo de las actividades que realiza el empleado, por lo tanto lo que se realice en la organización va a depender de la cantidad y calidad de la recompensa.

Fischer (1990) determinó dos reglas que se encuentran implicadas en la Teoría del intercambio social: el intercambio de recursos y la equidad:

- **Intercambio de recursos:**

Los recursos de intercambio han sido clasificados en seis categorías: los servicios, los bienes, el amor, el dinero, el status y la información, siendo variables de acuerdo a la particularización y su materialidad (Fischer, 1990).

Acorde a Díaz y Quijada (2005), se ha llegado a la conclusión de que mientras más similitud exista entre dos acciones sobre su grado de materialidad y particularización, mejor será el intercambio entre ambas.

- **Equidad:**

La equidad es una regla implícita que busca la reciprocidad en el intercambio social, logrando un sentimiento de satisfacción en los sujetos involucrados (Díaz y Quijada, 2005). De no encontrarse equidad en un intercambio la satisfacción se reducirá, por lo que el sujeto buscará soluciones alternas.

Por otro lado, existen factores que influyen en el intercambio social, entre ellos se encuentran las estrategias del intercambio, la expresión corporal y la función simbólica.

- **Estrategias del intercambio:**

Como indica Fischer (1990) el ser humano experimenta un conflicto entre cooperar o explotar a los demás, para ello puede valerse de distintas estrategias que le harán obtener su objetivo, las estrategias que utilizan son de cooperación, de resistencia, de refuerzo o la firmeza flexible.

- **Expresión corporal:**

Viene a ser la interpretación global de diversos elementos corporales expresados durante un intercambio (Fischer, 1990).

- **Función simbólica:**

Para Fischer (1990), se debe tener en cuenta la gran cantidad de símbolos colectivos inmersos en un intercambio social ya que la interpretación de dichos símbolos le permitirá al sujeto comprender los actos sociales.

La idea central de la Teoría del intercambio social se resume en que este intercambio se da entre dos a más personas que tienen como finalidad obtener beneficios de dicha situación, siendo así catalogado

como una causa más que como una consecuencia (Morales, 1981).

1.4. Formulación del problema

¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal de venta de una empresa de electrodomésticos del distrito de Pueblo Libre, 2017 - Lima, Perú?

1.5. Justificación

Hoy en día, existe una gran demanda de instituciones que solicitan entender la dinámica organizacional entre sus trabajadores. Ya que se tiene el conocimiento de que un trabajador satisfecho es un trabajador que será de gran utilidad para el desarrollo de la organización, se considera pertinente realizar esta investigación, pues los resultados obtenidos servirán no solo para la población estudiada sino también para futuros estudios que busquen entender la relación entre las variables de satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

La investigación presenta pertinencia teórica dado que no ha sido posible encontrar investigaciones que relacionen la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el contexto en el cual se desarrolla la presente investigación, una empresa de electrodomésticos; debido a esto, los datos obtenidos podrán ser utilizados como antecedentes o como punto de partida para futuros estudios. Por otro lado, este estudio logrará mantener vigentes fundamentos teóricos planteados tiempo atrás y que por su relevancia merecer ser considerados en la actualidad.

La presente investigación cuenta con pertinencia aplicada ya que con los resultados encontrados sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional, la empresa evaluada podrá conocer la dinámica organizacional de los trabajadores, conocer qué imagen se están proyectando sobre su organización, y como está influyendo este desenvolvimiento en los demás aspectos organizacionales, específicamente en su producción; como bien se sabe la satisfacción laboral influye en el compromiso organizacional de cada uno de los empleados, con el conocimiento de todo ello, se podrán realizar las intervenciones

correspondientes y de manera oportuna sobre la dinámica organizacional, en la empresa en cuestión.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

H1: Existe correlación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre.

1.6.2. Hipótesis Específicas

H1: Existen diferencias significativas a nivel de la satisfacción laboral y sus factores en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, según edad y sexo, 2017.

H2: Existen diferencias significativas a nivel del compromiso organizacional y sus componentes en el personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, según edad y sexo, 2017.

H3: Existe correlación directa y significativa entre los factores de la satisfacción laboral y sus componentes del compromiso en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, 2017

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivos generales

Establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, en el año 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

- Describir la satisfacción laboral en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, en el año 2017.
- Describir el compromiso organizacional de los trabajadores en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, en el año 2017.
- Establecer las diferencias que existen a nivel de satisfacción laboral y sus factores en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, en el año 2017, según edad y sexo.
- Establecer las diferencias que existen a nivel de compromiso organizacional y sus componentes en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, en el año 2017, según edad y sexo.
- Establecer la relación que existe entre los factores de satisfacción laboral y sus componentes del compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, en el año 2017.

1.8. Limitaciones

Las limitaciones que se presentaron durante el proceso investigativo fueron las siguientes: La escasa bibliografía en español sobre una de las variables de estudio, así como, su antigüedad en el tiempo de estimación permitido por la Universidad César Vallejo para el uso de bibliografía (no mayor a 5 años de antigüedad), por ello, se apeló al uso del libro con un mayor rango de antigüedad. De igual forma, se tuvo dificultad para encontrar estudios relacionados a las variables con la población a trabajar.

2.1. Diseño de la Investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, debido a que no se realizará ninguna manipulación hacia las variables de estudio, por lo que solo se hará observación del fenómeno, así mismo bajo el enfoque no experimental, el diseño además es transversal, puesto que la correlación de información se recaudará en un solo momento, no se van a manipular ni se someterán a prueba las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizado corresponde al descriptivo correlacional, ya que tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables o conceptos (Hernández et al., 2014), en este caso, se busca establecer la correlación entre ambas variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos del distrito de Pueblo Libre.

De acuerdo con Portilla y Vilches (2013), se le considera como una investigación básica pues incluye el proceso de recolección y análisis de información con el propósito de mejorar y conservar de forma vigente las teorías señaladas.

2.3. Variables

Las variables de estudio son no experimentales

a) Variables de estudio

Satisfacción laboral:

Definición conceptual: La satisfacción laboral es función del contenido o de las actividades estimulantes del cargo que el empleado desempeña (Herzberg, 1959, como se citó en Fischer, 1990).

Definición operacional: puntajes obtenidos por medio de la Escala General de Satisfacción Laboral propuesto por Wall, Cook y Wal

Indicadores: factores intrínsecos (2, 4, 6, 8, 10, 12 Y 14) y factores extrínsecos (1,3, 5,7, 9,11, 13 Y 15)

Compromiso organizacional:

Definición conceptual: El compromiso organizacional definido por Meyer y Allen en 1991 como el estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la organización y que tiene implicaciones para la decisión de continuar la pertenencia en la organización

Definición operacional: puntajes obtenidos por el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.

Indicadores: componente afectivo (6, 9, 12, 14, 15, 18), el componente de continuidad (1, 3, 4, 5, 16, 17) y el componente normativo (2, 7, 8, 10, 11, 13) .

Variables sociodemográficas:

Edad: de 18a 38 años.

Sexo: femenino y masculino.

2.4. Población y Muestra

Según Hernández et al. (2014) la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con factores en común, con los cuales pretendemos obtener conclusiones, estas deben situarse en característica de contenido, lugar y tiempo. La población de estudio está conformada por 250 trabajadores de venta en una empresa de electrodomésticos.

La muestra empleada para esta investigación fue de tipo censal; de esta forma, todos los trabajadores son partícipes de la investigación, los resultados de este estudio son generalizables a toda la población (Hernández et al., 2014).

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

2.5.1. Ficha técnica de la Escala de Compromiso Organizacional

Nombre de la prueba:	Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen
Autores:	John Mayer y Natalie Allen
Objetivo:	Conocer el nivel y el tipo de Compromiso Organizacional que presentan los individuos con su organización.
Procedencia:	Estados Unidos
Año:	1997
Adaptación y validación al español por:	Luis Arciniega y Luis Gonzáles (México, 2006)
Ámbito de aplicación:	Área organizacional
Tipo de aplicación:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	15-20 minutos
Total de ítems:	18

Descripción del instrumento

La escala de Compromiso Organizacional, fue diseñada y elaborada por los Psicólogos John Mayer y Natalie Allen, como parte de sus actividades de investigación, lo cual puede ser encontrada en su libro "Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application", este es un instrumento de información psicológico, desarrollado para evaluar el nivel de Compromiso Organizacional de trabajadores y sus tipos de compromiso que presentan los individuos en una organización, con la utilidad de realizar intervenciones oportunas a nivel organizacional. Consta de 18 ítems, los cuales son puntuados a través de la escala de tipo Likert, y la población en la que puede

ser aplicado es a partir de los 17 años en adelante.

Este instrumento está conformado por tres componentes, las cuales son:

- Compromiso Afectivo ítems 6,9,12,14,15,18.
- Compromiso de Continuidad ítems 1, 3, 4, 5, 16, 17.
- Compromiso Normativo ítems 2,7,8,10,11,13.

Administración del Instrumento

El instrumento puede ser aplicado de dos formas: individual y colectiva, no existe un límite de tiempo, pero si se observa que se excede los 20 minutos, se debe orientarle al participante u observar el motivo del retraso en el llenado de la escala.

En primer lugar se entrega el cuestionario, y se les da la siguiente consigna: “A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con el compromiso organizacional. Cada una tiene siete opciones para responder. Lea cuidadosamente cada proposición y coloque el número correspondiente a cada respuesta, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Luego, se le detalla el significado de las siete opciones, aunque debe de estar detallada en la prueba, para que puedan comprenderla de mejor forma:

1= Totalmente en desacuerdo

2= Moderadamente en desacuerdo

3= Débilmente en desacuerdo

4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

5= Débilmente de acuerdo

6= Moderadamente de acuerdo

7= Totalmente de acuerdo

Calificación

En la Escala de Compromiso Organizacional se debe de considerar cada respuesta emitida por el individuo, como se sabe la escala tiene 7 alternativas, y los puntajes se asignan como se explicó en la parte de administración. Pero, se debe de tener en cuenta que para los ítems 1,3,10,14,15,18, deben invertirse las puntuaciones, en donde si el individuo, califico:

- 1= Totalmente en desacuerdo.....se considera como 7
- 2= Moderadamente en desacuerdo.....se considera como 6
- 3= Débilmente en desacuerdo.....se considera como 5
- 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo.....se considera como 4
- 5= Débilmente de acuerdo.....se considera como 3
- 6= Moderadamente de acuerdo.....se considera como 2
- 7= Totalmente de acuerdo.....se considera como 1

De forma general, las puntuaciones van desde 18 hasta 126 puntos, para el nivel de compromiso organizacional global, para las dimensiones, las puntuaciones van desde 6 hasta 42 puntos, aunque para calificarlo, tanto para dimensiones como para compromiso general, tienen la misma valoración, lo cual es el total dividido, entre el número de elementos sumados.

Interpretación

Para la interpretación de las puntuaciones tanto del nivel global de compromiso, como de sus dimensiones, se realiza de la siguiente manera (Allen y Meyer, 1996):

Tabla 2

Puntuaciones de la Escala de Compromiso Organizacional

Categorías	Niveles por factores	Niveles por puntaje total
Bajo	1 – 3	1 – 3
Promedio	3.1 - 5.1	3.1 - 5.1
Alto	5.2 – 7	5.2 – 7

La tabla 2 muestra las categorías en las que se dividen las puntuaciones de la Escala de Compromiso Organizacional, para puntaje de 1 a 3 se ubica en la categoría baja, para puntaje de 3.1 a 5.1 se ubica en la categoría promedio, finalmente, para puntaje de 5.2 a 7 se ubica en categoría alta.

Aspectos psicométricos: validez y confiabilidad

Esta escala ha sido estudiada en diferentes realidades y poblaciones, pero todas en el ámbito laboral, evidenciando alto grados de fiabilidad, tales como los encontrados por Allen y Meyer (1996) quienes determinaron la fiabilidad en las tres dimensiones que ellos plantearon: afectivo (0.85), de continuidad (0.79) y normativo (0.73).

Sobre la confiabilidad por estabilidad temporal se encontró que tiende a ser menor cuando se mide el compromiso en empleados con poco tiempo de antigüedad.

Vandenberg y Auto (1993, como se citó en Meyer y Allen, 1997, p. 120), encontraron confiabilidad test-retest tan bajas como 0.38 para el compromiso afectivo y 0.44 para compromiso de continuidad. Meyer y Allen (1991) y Meyer, Allen y Smith (1993) encontraron estimaciones de la fiabilidad por encima de 0.60, cuando se obtuvieron las medidas de compromiso afectivo, de continuidad y el normativo incluido en la correlación después de al menos un mes en el trabajo.

Blau, Paul y San Juan (1993, como se citó en Meyer y Allen, 1997, p. 120) encontraron una fiabilidad test-retest coeficiente de

.94 para la escala de compromiso afectivo cuando se administró con siete semanas de diferencia a una muestra de empleados con una antigüedad promedio de más de 5 años.

En conclusión, estos hallazgos remiten que, la Escala de Compromiso Organizacional se ha mantenido a lo largo de tiempo, con las acepciones favorables de un inicio. En el transcurso del proceso de investigación, se han usado en diferentes ocasiones la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, encontrando a Arciniega y González (2006) quienes validaron y adaptaron la prueba en español, en el cual emplearon un análisis factorial exploratorio con rotación oblimín, obteniendo tres dimensiones; asimismo, los índices de fiabilidad que obtuvieron fueron de 0.79 en el compromiso afectivo, 0.77 en el compromiso continuo y 0.72 en el compromiso normativo.

En Perú, Argomedo (2013) halló validez de su instrumento al someterlo a validación por jueces, en donde a través de análisis binomial, obtuvo aceptación del instrumento ($p < 0.05$); asimismo, halló una fiabilidad de 0.822 en trabajadores civiles de una institución militar.

Montoya (2014) encontró un índice de fiabilidad de 0.918 en la prueba, en trabajadores de un Contact Center, además encontró en la validez de constructo, que la prueba estaba constituida por dos dimensiones: afectivo-normativo y de continuidad.

Estudio piloto de la Escala de Compromiso Organizacional Allen y Meyer

Validez de Contenido: V de Aiken

Los valores que se utilizan como criterio de medida van de 0 a 1 y a medida que sea más elevado el valor computado el ítem tendrá una mayor validez de contenido tal como lo señala Escurra

(1988, p. 107), la fórmula utilizada para la validez de contenido fue la siguiente:

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

En donde S, es igual a la sumatoria de Si (valor asignado por el Juez 1); N es el número de jueces y C, constituye el Número de valores de la Escala, en este caso 2 (acuerdo y desacuerdo). Escurra (1988, p. 107). Afirma también que para que un ítem se considere válido de haber obtenido un nivel de significancia del 0.05 y es necesario contar con la aprobación de por lo mínimo 5 jueces.

En la presente investigación el análisis de datos se realizó por medio del paquete estadístico SPSS versión 21, que nos permite el análisis de cada variable y la correlación entre ambas, con la finalidad de recaudar la información para obtener resultados de la muestra estudiada.

Para la evaluación de las dos variables se utilizó la escala general de Satisfacción –Warr, Cook y Wall y se realizó un piloto de la escala Compromiso Organizacional de Allen y Meyer.

Además se realizó un análisis de la investigación de tipo cuantitativo. Utilizando la estadística descriptiva, para lo cual se presentan los resultados con tablas de distribución de frecuencia y porcentajes e ilustrándolos con figuras de barras y sectores.

Tabla 3

Validez de contenido de pertinencia de la Escala de Compromiso Organizacional a través de V de Aiken

ITEM	JUECES					V de Aiken
	J1	J2	J3	J4	J5	
1	1	1	1	1	1	1.00
2	1	1	1	1	1	1.00
3	1	1	1	1	1	1.00
4	1	1	1	1	1	1.00
5	1	1	1	1	1	1.00
6	1	1	1	1	1	1.00
7	1	1	1	1	1	1.00
8	1	1	1	1	1	1.00
9	1	1	1	1	1	1.00
10	1	1	1	1	1	1.00
11	1	1	1	1	1	1.00
12	1	1	1	1	1	1.00
13	1	1	1	1	1	1.00
14	1	1	1	1	1	1.00
15	1	1	1	1	1	1.00
16	1	1	1	1	1	1.00
17	1	1	1	1	1	1.00
18	1	1	1	1	1	1.00

La tabla 3 evidencia la validez de contenido mediante el coeficiente V de Aiken de acuerdo al criterio de pertinencia, se observa que en todos los casos existe la debida pertinencia, por lo que los jueces recomiendan mantener todos los ítems.

Tabla 4

Validez de contenido de claridad de la Escala de Compromiso Organizacional mediante V de Aiken

ITEM	JUECES					V de Aiken
	J1	J2	J3	J4	J5	
1	1	1	1	1	1	1.00
2	1	1	1	1	1	1.00
3	1	0	1	1	1	0.80
4	1	1	1	1	1	1.00
5	1	1	1	1	1	1.00
6	1	1	1	1	1	1.00
7	1	1	1	1	1	1.00
8	1	1	1	1	1	1.00
9	1	1	1	1	1	1.00
10	1	1	1	1	1	1.00
11	1	1	1	1	1	1.00
12	1	1	1	1	1	1.00
13	1	1	1	1	1	1.00
14	1	1	1	1	1	1.00
15	1	1	1	1	1	1.00
16	1	1	1	1	1	1.00
17	1	1	1	1	1	1.00
18	1	1	1	1	1	1.00

La tabla 4 muestra la validez de contenido de acuerdo al criterio de claridad, se puede observar que en casi todos los casos existe claridad, no obstante, en el ítem 3, un juez considera el ítem como no claro, al evaluarse este ítem mediante el coeficiente V de Aiken, se asume como lo suficientemente claro y se mantienen todos los ítems.

Tabla 5

Validez de contenido de relevancia de la Escala de Compromiso Organizacional. V de Aiken

ITEM	JUECES					V de Aiken
	J1	J2	J3	J4	J5	
1	1	1	1	1	1	1.00
2	1	1	1	1	1	1.00
3	1	1	1	1	1	1.00
4	1	1	1	1	1	1.00
5	1	1	1	1	1	1.00
6	1	1	1	1	1	1.00
7	1	1	1	1	1	1.00
8	1	1	1	1	1	1.00
9	1	1	1	1	1	1.00
10	1	1	1	1	1	1.00
11	1	1	1	1	1	1.00
12	1	1	1	1	1	1.00
13	1	1	1	1	1	1.00
14	1	1	1	1	1	1.00
15	1	0	1	1	1	0.80
16	1	1	1	1	1	1.00
17	1	1	1	1	1	1.00
18	1	0	1	1	1	0.80

En la tabla 5, se presenta la validez de contenido de acuerdo al criterio de relevancia, se observa que en casi todos los casos los ítems son relevantes; no obstante, los ítems 15 y 18 tienen observaciones por un juez, al evaluarlos con el coeficiente V de Aiken se consideran lo suficientemente relevantes.

Los valores alcanzados indican que ningún ítem debe ser eliminado. Sin embargo, se tomaron en cuenta las observaciones de los jueces por lo que se modificaron los ítems 5, 9, 16, 11.

Coefficiente de validez según la Prueba Binomial

Para obtener la interpretación de resultados de la Prueba Binomial, se establece la H_0 y la H_a :

H_0 : La proporción de los jueces es mayor de 0.05, por lo tanto la prueba no tiene validez de contenido.

H_a : La proporción de los jueces es menor o igual de 0.05, por lo tanto, si hay concordancia entre los jueces y la prueba es válida.

Tabla 6

Validez de contenido de la Escala de Compromiso Organizacional según prueba binomial de pertinencia

Prueba binomial						
		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
J1	Grupo 1	1.00	18	1.00	.50	.000
	Total		18	1.00		
J2	Grupo 1	1.00	18	1.00	.50	.000
	Total		18	1.00		
J3	Grupo 1	1.00	18	1.00	.50	.000
	Total		18	1.00		
J4	Grupo 1	1.00	18	1.00	.50	.000
	Total		18	1.00		
J5	Grupo 1	1.00	18	1.00	.50	.000
	Total		18	1.00		

Los datos de la tabla muestran que todos los valores de la Escala de Compromiso Organizacional son significativos debido a que $p < .001$, por tanto, hay concordancia entre los jueces y la prueba binomial de pertinencia es válida.

Tabla 7

Validez de contenido de la Escala de Compromiso Organizacional según prueba binomial de claridad

Prueba binomial						
		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
J1	Grupo 1	1.00	18	1.00	.50	.000
	Total		18	1.00		
J2	Grupo 1	1.00	17	.94	.50	.000
	Grupo 2	0.00	1	.06		
	Total		18	1.00		
J3	Grupo 1	1.00	18	1.00	.50	.000
	Total		18	1.00		
J4	Grupo 1	1.00	18	1.00	.50	.000

	Total		18	1.00		
J5	Grupo 1	1.00	18	1.00	.50	.000
	Total		18	1.00		

Los datos de la tabla muestran que todos los valores de la Escala de Compromiso Organizacional son significativos debido a que $p < .001$, por tanto, hay concordancia entre los jueces y la prueba binomial de claridad es válida.

Tabla 8

Validez de contenido de la Escala de Compromiso Organizacional según prueba binomial de relevancia

Prueba binomial						
		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
J1	Grupo 1	1.00	18	1.00	.50	.000
	Total		18	1.00		
J2	Grupo 1	1.00	16	.89	.50	.001
	Grupo 2	0.00	2	.11		
	Total		18	1.00		
J3	Grupo 1	1.00	18	1.00	.50	.000
	Total		18	1.00		
J4	Grupo 1	1.00	18	1.00	.50	.000
	Total		18	1.00		
J5	Grupo 1	1.00	18	1.00	.50	.000
	Total		18	1.00		

Los datos de la tabla muestran que todos los valores de la Escala de Compromiso Organizacional son significativos debido a que $p < .001$, por tanto, hay concordancia entre los jueces y la prueba binomial de relevancia es válida.

Confiabilidad por consistencia interna

Tabla 9

Confiabilidad para la Escala de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer según Alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.630	18

De acuerdo con la tabla 9, los resultados muestran un coeficiente alfa de Cronbach de 0.630, por lo tanto la prueba presenta baja confiabilidad por consistencia interna.

Sin embargo, el valor de alfa obtenido ($\alpha=0.630$) nos muestra un valor aceptable según el criterio de Nunnally (1967, p. 226): en las primeras fases de la investigación un valor de fiabilidad de 0.6 o 0.5 puede ser suficiente en dimensiones con pocos ítems.

Baremación

Tabla 10

Baremos para la Escala de Compromiso Organizacional para vendedores de una empresa de electrodomésticos

PC	Total	Componente afectivo	Componente de continuidad	Componente normativo	PC
1					1
2	46		18	21	2
3		21		22	3
4					4
5	48		19		5
6					6
7	49	22			7
8					8
9					9
10	50			23	10
15		23	20		15
20	51	24		24	20
25	52	25			25
30		26	21	25	30
35	53	27	22	26	35

40		28			40
45	54			27	45
50	55	29			50
55	56	30			55
60	57	31	23		60
65				28	65
70	58	32	24		70
75	59				75
80	62	33	25	29	80
85		35	26		85
90			27		90
91					91
92	63	36		30	92
93					93
94	64			31	94
95					95
96	66	37	28	33	96
97					97
98	79		29	39	98
99	82 a mas	40	30	42	99

La tabla 10 muestra los baremos percentilares de la Escala de Compromiso Organizacional obtenidos con la muestra piloto, tanto de forma total como según sus componentes afectivo, de continuidad y normativo. Así mismo cabe indicar que del 1 – 9 (muy bajo), de 10 – 20 (bajo), del 25 – 75 (promedio), del 80 – 90 (alto) y del 91 – más (muy alto).

2.5.2. Ficha técnica de la Escala General de Satisfacción Warr, Cook y Wall

Nombre de la prueba:	Escala General de Satisfacción
Autores:	Warr, Cook y Wall
Objetivo:	Conocer el nivel y el tipo de Satisfacción que presentan los

individuos con su organización.

Procedencia:	Estados Unidos
Año:	1979
Adaptación y validación al español por:	Jesús Pérez Bilbao y Manuel Fidalgo Vega
Ámbito de aplicación:	Adultos trabajadores
Tipo de aplicación:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Total de ítems:	15

La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son las siguientes:

- Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.
- Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. A partir de la literatura existente, de un estudio piloto y de dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturera de Reino Unido, se conformó la escala con los quince ítems finales.

La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos subescalas:

- Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems

(números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).

- Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

Para realizar esta escala tomaron en cuenta la teoría de Herzberg:

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos").

Muchas investigaciones posteriores no corroboran exactamente la dicotomía entre factores que Herzberg encontró en sus investigaciones, pero sí se ha comprobado que la distinción entre factores intrínsecos y extrínsecos es importante y útil, y que existen importantes diferencias individuales en términos de la importancia relativa concedida a uno y otros factores.

Aplicación

Esta escala puede ser administrada por un entrevistador pero una de sus ventajas es la posibilidad de ser autocumplimentada y de ser aplicada colectivamente.

Su brevedad, el tener las alternativas de respuesta especificadas, la posibilidad de una sencilla asignación de pesos numéricos a cada alternativa de respuesta y su vocabulario sencillo hacen de ella una escala de aplicación no restringida a nadie en concreto (siempre que tenga un nivel elemental de comprensión lectora y vocabulario) y para la que no es preciso administradores de la prueba especialmente cualificados.

La posibilidad de garantizar el anonimato a los respondientes de la escala se constituye en un importante elemento determinante de la validez de las respuestas. Por ello, es recomendable garantizar el anonimato, especialmente en contextos laborales en que su ausencia puede preverse como importante

generadora de perturbaciones en las respuestas.

Corrección

Esta escala permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes a:

- Satisfacción general.
- Satisfacción extrínseca.
- Satisfacción intrínseca.

Es esta una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

Siempre que sea posible es recomendable el uso separado de las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica a la de la escala general si bien, debido a su menor longitud, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca).

Datos técnicos

A continuación se indican algunos datos de las escalas obtenidos por los autores:

- **Satisfacción General**

Media	: 70,53
Desviación típica	: 15,42
Coeficiente alpha	: entre 0,85 y 0,88
Test-retest a 6 meses	: 0,63
- **Satisfacción Intrínseca**

Media	: 32,74
Desviación típica	: 7,69
Coeficiente alpha	: entre 0,79 y 0,85
- **Satisfacción Extrínseca**

Media	: 38,22
Desviación típica	: 7,81
Coeficiente alpha	: entre 0,74 y 0,78

Estudio piloto de la Escala general de Satisfacción Laboral de Warr Cook y Wall

Validez de Contenido: V de Aiken

Los valores que se utilizan como criterio de medida van de 0 a 1 y a medida que sea más elevado el valor computado el ítem tendrá una mayor validez de contenido tal como lo señala Ecurra (1988, p. 107), la fórmula utilizada para la validez de contenido fue la siguiente:

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

En donde S, es igual a la sumatoria de Si (valor asignado por el Juez 1); N es el número de jueces y C, constituye el Número de valores de la Escala, en este caso 2 (acuerdo y desacuerdo). Ecurra (1988, p. 107).

Afirma también que para que un ítem se considere válido de haber obtenido un nivel de significancia del 0.05 y es necesario contar con la aprobación de por lo mínimo 5 jueces.

En la presente investigación el análisis de datos se realizará por medio del paquete estadístico SPSS versión 21, que nos permitirá el análisis de cada variable y la correlación entre ambas, con la finalidad de recaudar la información para obtener resultados de la muestra estudiada.

Para la evaluación de las dos variables se utilizará la escala general de Satisfacción - Warr, Cook y Wall y se realizará un piloto de la escala Compromiso Organizacional de Allen y Meyer.

Además se realizará un análisis de la investigación de tipo cuantitativo. Utilizando la estadística descriptiva, para lo cual se presentarán los resultados con tablas de distribución de frecuencia y porcentajes e ilustrándolos con figuras de barras y sectores.

Tabla 11

Validez de contenido de pertinencia de la Escala General de Satisfacción a través de la V de Aiken

ITEM	JUECES					V de Aiken
	J1	J2	J3	J4	J5	
1	1	1	1	1	1	1.00
2	1	1	1	1	1	1.00
3	1	1	1	1	1	1.00
4	1	1	1	1	1	1.00
5	1	1	1	1	1	1.00
6	1	1	1	1	1	1.00
7	1	1	1	1	1	1.00
8	1	1	1	1	1	1.00
9	1	1	1	1	1	1.00
10	1	0	1	1	1	0.80
11	1	1	1	1	1	1.00
12	1	1	1	1	1	1.00
13	1	1	1	1	1	1.00
14	1	0	1	1	1	0.80
15	1	1	1	1	1	1.00

La tabla 11 muestra la validez de contenido mediante el coeficiente V de Aiken de acuerdo al criterio de pertinencia, se observa que en casi todos los casos existe la debida pertinencia, se toma en cuenta las observaciones de los ítems 10 y 14, no obstante, se mantienen todos los ítems.

Tabla 12

Validez de contenido de claridad de la Escala de Satisfacción Laboral a través de la V de Aiken

ITEM	JUECES					V de Aiken
	J1	J2	J3	J4	J5	
1	1	1	1	1	1	1.00
2	1	1	1	1	1	1.00
3	1	1	1	1	1	1.00
4	1	1	1	1	1	1.00
5	1	1	1	1	1	1.00
6	1	1	1	1	1	1.00
7	1	1	1	1	1	1.00
8	1	1	1	1	1	1.00
9	1	0	1	1	1	0.80
10	1	1	1	1	1	1.00
11	1	0	1	1	1	0.80
12	1	1	1	1	1	1.00
13	1	1	1	1	1	1.00
14	1	1	1	1	1	1.00
15	1	1	1	1	1	1.00

La tabla 12 muestra la validez de contenido de acuerdo al criterio de claridad, se puede ver que en casi todos los casos existe claridad, no obstante, en los ítems 9 y 11, un juez los considera como no claros, al evaluarse los ítems mediante el coeficiente V de Aiken, se asumen como lo suficientemente claros y se mantienen todos los ítems.

Tabla 13

Validez de contenido de relevancia de la Escala de Satisfacción Laboral a través de la V de Aiken

ITEM	JUECES					V de Aiken
	J1	J2	J3	J4	J5	
1	1	1	1	1	1	1.00
2	1	1	1	1	1	1.00
3	1	1	1	1	1	1.00
4	1	1	1	1	1	1.00
5	1	1	1	1	1	1.00
6	1	1	1	1	1	1.00
7	1	1	1	1	1	1.00
8	1	1	1	1	1	1.00
9	1	1	1	1	1	1.00
10	1	1	1	1	1	1.00
11	1	1	1	1	1	1.00
12	1	1	1	1	1	1.00
13	1	1	1	1	1	1.00
14	1	1	1	1	1	1.00
15	1	1	1	1	1	1.00

En la tabla 13, se presenta la validez de contenido de acuerdo al criterio de relevancia, se observa que en todos los casos los ítems son relevantes, por lo que se mantienen todos los ítems.

Sin embargo, se tomaron en cuenta las observaciones de los jueces por lo que se modificaron los ítems 9 y 10.

Coeficiente de validez según la Prueba Binomial

Para obtener la interpretación de resultados de la Prueba Binomial, se establece la H_0 y la H_a :

H_0 : La proporción de los jueces es mayor de 0.05, por lo tanto la prueba no tiene validez de contenido.

H_a : La proporción de los jueces es menor o igual de 0.05, por lo tanto, si hay concordancia entre los jueces y la prueba es válida.

Tabla 14

Validez de contenido de la Escala de Satisfacción Laboral según prueba binomial de pertinencia

Prueba binomial						
		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
J1	Grupo 1	1.00	15	1.00	.50	.000
	Total		15	1.00		
J2	Grupo 1	1.00	13	.87	.50	.007
	Grupo 2	0.00	2	.13		
	Total		15	1.00		
J3	Grupo 1	1.00	15	1.00	.50	.000
	Total		15	1.00		
J4	Grupo 1	1.00	15	1.00	.50	.000
	Total		15	1.00		
J5	Grupo 1	1.00	15	1.00	.50	.000
	Total		15	1.00		

Los datos de la tabla muestran que todos los valores de la Escala de Satisfacción Laboral son significativos debido a que $p < .001$, por tanto, hay concordancia entre los jueces y la prueba binomial de pertinencia es válida.

Tabla 15

Validez de contenido de la Escala de Satisfacción Laboral según prueba binomial de claridad

Prueba binomial						
		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
J1	Grupo 1	1.00	15	1.00	.50	.000
	Total		15	1.00		
J2	Grupo 1	1.00	13	.87	.50	.007
	Grupo 2	0.00	2	.13		
	Total		15	1.00		
J3	Grupo 1	1.00	15	1.00	.50	.000
	Total		15	1.00		
J4	Grupo 1	1.00	15	1.00	.50	.000
	Total		15	1.00		
J5	Grupo 1	1.00	15	1.00	.50	.000
	Total		15	1.00		

Los datos de la tabla muestran que todos los valores de la Escala de Satisfacción Laboral son significativos debido a que $p < .001$, por tanto, hay concordancia entre

los jueces y la prueba binomial de claridad es válida.

Tabla 16

Validez de contenido de la Escala de Satisfacción Laboral según prueba binomial de relevancia

Prueba binomial						
		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
J1	Grupo 1	1.00	15	1.00	.50	.000
	Total		15	1.00		
J2	Grupo 1	1.00	15	1.00	.50	.000
	Total		15	1.00		
J3	Grupo 1	1.00	15	1.00	.50	.000
	Total		15	1.00		
J4	Grupo 1	1.00	15	1.00	.50	.000
	Total		15	1.00		
J5	Grupo 1	1.00	15	1.00	.50	.000
	Total		15	1.00		

Los datos de la tabla muestran que todos los valores de la Escala de Satisfacción Laboral son significativos debido a que $p < .001$, por tanto, hay concordancia entre los jueces y la prueba binomial de relevancia es válida.

Confiabilidad por consistencia interna

Tabla 17

Confiabilidad para la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook Y Wall según Alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.701	15

La tabla 17 muestra que la escala obtiene un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.701, por lo tanto, la prueba presenta alta confiabilidad por consistencia interna

Baremación

Tabla 18

Baremos para la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall para vendedores de una empresa de electrodomésticos

PC	Total	Motivacionales	Higiénicos	PC
1				1
2	60	34	38	2
3			40	3
4				4
5	64			5
6				6
7		35		7
8				8
9	67			9
10	68			10
15	69	36	41	15
20		37		20
25			42	25
30		38	43	30
35			44	35
40		39		40
45				45
50	72			50
55	73	40	45	55
60				60
65	74			65
70	75-76		46	70
75	77			75
80		41		80
85		42		85
90			47	90
91				91
92			48	92
93				93
94				94
95				95
96			49	96
97				97
98				98
99	78 a mas	43	50	99

La tabla 18 muestra los baremos percentilares de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall obtenidos con la muestra piloto, tanto de forma total como según sus factores higiénicos y motivacionales. Así mismo cabe indicar que del 1 – 9 (muy bajo), de 10 – 20 (bajo), del 25 – 75 (promedio), del 80 – 90 (alto) y del 91 – más (muy alto).

2.6. Métodos de análisis de datos

Debido a que no se han realizado adaptaciones de la prueba nuestro medio, se realizó el estudio piloto para dicho instrumento.

Los estadísticos a emplear son:

PARA LA PRUEBA PILOTO

- V de Aiken
- Prueba binomial
- Confiabilidad por Alfa de Cronbach

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA:

- Media Aritmética: Para obtener los promedios de la población.
- Desviación Estándar: Para obtener el nivel de dispersión de la muestra.
- Moda: Para determinar el valor que más se repite.
- Mediana: Para determinar el valor central de un conjunto de datos.
- Asimetría: Para determinar si la curva es simétrica.
- Curtosis: Para determinar el nivel de concentración de los datos en la curva.
- Frecuencia: Para conocer que niveles se presentan con más frecuencia.
- Porcentajes: Para conocer el porcentaje de aparición de los niveles en la muestra.
- Percentiles: Para transformar los puntajes directos en puntajes normativos.

PRUEBA DE NORMALIDAD:

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

ESTADÍSTICA INFERENCIAL:

- Correlación de Spearman: Para hallar la relación entre ambas variables (no paramétrico).

2.7. Aspectos éticos

Durante todo el proceso de la investigación, se garantiza el proteger la integridad de cada participante, a su vez brindar la confidencialidad respecto a los datos que se brinde. Con la finalidad de poder contribuir de manera positiva en el desarrollo educativo de los estudiantes.

3.1. Correlación entre las variables

Tabla 19

Correlación de Spearman entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

Variable	Estadístico	Compromiso organizacional
Satisfacción laboral	Rho	,560
	p	.000

En la tabla 19, los datos obtenidos muestran que entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional existen una correlación muy significativa, directa y de intensidad moderada ($r=0.560$).

3.5. Correlación entre los factores y componentes de las variables

Tabla 20

Correlación entre los factores de la satisfacción laboral y los componentes del compromiso organizacional

		Factores	Estadístico	Compromiso organización		
				Componente afectivo	Componente de continuidad	Componente normativo
Satisfacción laboral	Motivacionales	Rho	,293**	,163**	,207**	
		Sig.	.000	.010	.001	
	Higiénicos	Rho	,352**	.120	,370**	
		Sig.	.000	.058	.000	

En la tabla 20, se observa que existe una correlación muy significativa, directa y de intensidad baja entre los factores motivacionales y los componentes afectivo (0.293), de continuidad (0.163) y normativo (0.207).

Así mismo, existe una correlación muy significativa, directa y de intensidad baja entre los factores higiénicos y los componentes afectivo (0.352) y normativo (0.370).

3.2. Resultados de la satisfacción laboral

Tabla 21

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

Variable SL	Sig.
Factores Motivacionales	.045
Factores Higiénicos	.177
Satisfacción laboral	.012

La tabla 21 muestra que los factores de la satisfacción laboral y el total de la escala se sometieron a la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, en el cuál se observa que los niveles de significancia son mayores ($p > 0.05$) por lo tanto los datos no se ajustan a la distribución normal, por lo que es necesario utilizar estadísticos no paramétricos.

Tabla 22

Estadísticos descriptivos de la satisfacción laboral

Estadísticos	Satisfacción total	Motivacionales	Higiénicos
Media	75.0	35.08	39.94
Mediana	74.0	35	40
Moda	75.0	33	42
Desviación estándar	6.5	4.88	5.19
Asimetría	.48	-.69	-.180
Curtosis	-.13	.804	-.681

En la tabla 22, se aprecian las medidas de tendencia central de los factores y el total de la variable satisfacción laboral. La media en la muestra es de 39.94 (pc: 2) en el factor higiénico y 35.08 (pc: 7) en el factor motivacional y 75 (PC: 70) en el puntaje total. En relación con la mediana, se obtiene un valor de 40 (pc: 3) en el factor higiénico y 35 (pc: 7) en el factor motivacional, además el valor que se repite es 42 (pc: 25) en el factor higiénico y 33 (pc: 1) en el factor motivacional. La desviación estándar del puntaje total tiene un valor del 6.5 que indica un nivel de dispersión bajo.

A nivel de la asimetría, el factor motivacional es asimétricamente negativa, el resto es simétrico; finalmente la curtosis de satisfacción laboral total es mesocúrtica (normal), el factor motivacional es leptocúrtica (puntaje aglutinado) y el factor higiénico es platicúrtica (puntajes dispersos).

Tabla 23

Niveles de satisfacción laboral según los Factores Motivacionales

Categoría	f	%
Muy bajo	130	52.0
Bajo	34	13.6
Promedio	53	21.2
Alto	21	8.4
Muy alto	12	4.8

En la tabla 23, se muestran las diferencias categóricas del factor motivacional, así mismo identificamos que en la muestra, 52% están en la categoría muy bajo, 21.2% están en la categoría promedio, 13.6% en la categoría bajo, 8.4 % en la categoría alto y el 4.8 % en la categoría muy alto.

En la figura 4, se observa la distribución de la muestra según el factor motivacional, donde el 52% se ubica en la categoría muy bajo y el 4.8%, en la categoría muy alto.

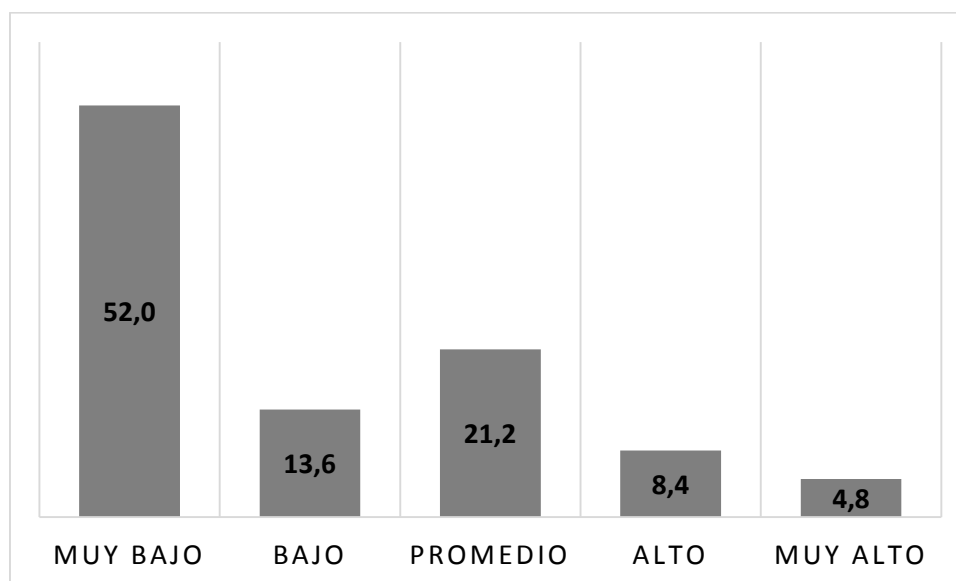


Figura 4. Distribución de la muestra según el factor intrínseco.

Tabla 24

Niveles de satisfacción laboral según los Factores Higiénicos

Categoría	f	%
Muy bajo	128	51.2
Bajo	19	7.6
Promedio	78	31.2
Alto	12	4.8
Muy alto	13	5.2

En la tabla 24, se aprecian las diferencias categóricas del factor higiénico, así mismo, se observa que en la muestra, el 51.2% se ubica en la categoría muy bajo, 31.2% en la categoría promedio, 7.6% en la categoría bajo, 5.2% en la categoría muy alto y por último, el 4.8% se ubica en la categoría alto.

En la figura 5, se observa la distribución de la muestra según el factor higiénico, en la cual el 51.2% se encuentra en la categoría muy bajo y el 5.2% en la categoría muy alto.

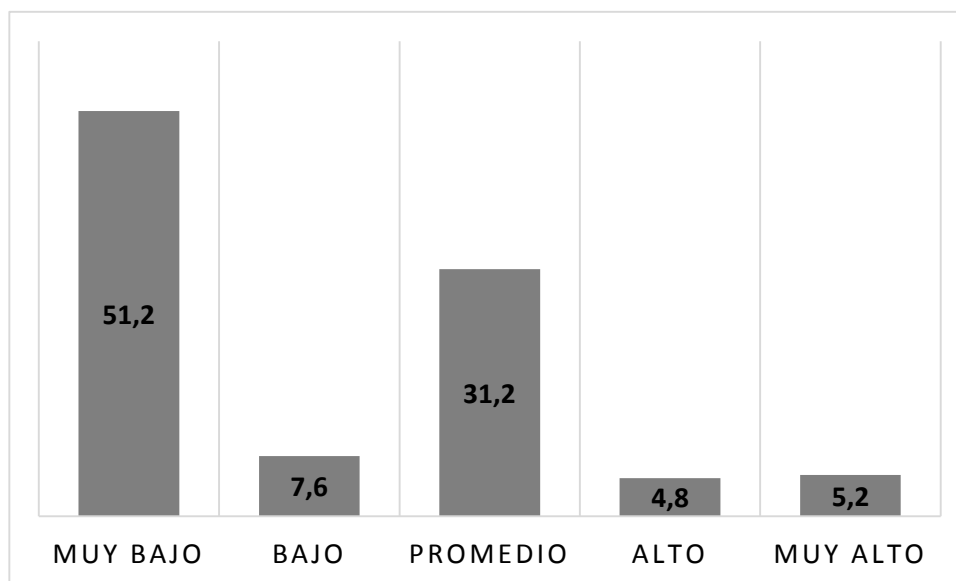


Figura 5. Distribución de la muestra según el factor higiénico.

3.3.Resultados del compromiso organizacional

Tabla 25

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

Variable	K-S
Componente afectivo	.075
Componente de continuidad	.058
Componente normativo	.016
Compromiso organizacional	.000

La tabla 25 muestra que los componentes del compromiso organizacional y el total de la escala se sometieron a la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, en el cuál se observa que los niveles de significancia son mayores ($p > 0.05$) por lo tanto los datos no se ajustan a la distribución normal, por lo que es necesario utilizar estadísticos no paramétricos.

Tabla 26

Estadísticos descriptivos del compromiso organizacional

	Compromiso organizacional	Componente normativo	Componente de continuidad	Componente afectivo
Media	68.48	22.8	22.18	23.54
Mediana	66.00	22.0	22.0	23.00
Moda	60.0	20.0	23.0	19.0
Desviación estándar	9.1	4.6	4.3	5.3
Asimetría	1.28	.55	.358	.57
Curtosis	2.4	.74	-.122	.26

En la tabla 26, se aprecian las medidas de tendencia central de los componentes y el total de la variable de compromiso organizacional. Se muestra también, que en la muestra la media obtiene un valor de 68.48 (PC: 65) en compromiso organizacional, 22.8 (pc: 3) en el componente normativo, 22.18 (pc: 35) en el componente de continuidad y 23.54 (pc: 15) en el componente afectivo, en relación a la mediana el valor obtenido en compromiso organizacional es de 66 (pc: 65), 23 (pc: 15) en el componente afectivo y (22 pc: 3) en el componente normativo y componente de continuidad.

El puntaje que se repite es el 60 (pc: 65), además la desviación estándar obtiene un 9.1, que nos revela un nivel de dispersión bajo. Los puntajes de asimetría revelan que los factores muestran una distribución asimétricamente positiva en Compromiso organizacional total, componente normativo y componente afectivo (en compromiso de continuidad, la curva es simétrica). A nivel de la curtosis, el compromiso organizacional total y el componente normativo es leptocúrtica, el componente de continuidad y afectivo es mesocúrtica.

Tabla 27

Niveles del compromiso organizacional según el componente afectivo

Nivel	f	%
Muy bajo	116	46.4
Bajo	36	14.4
Promedio	82	32.8
Alto	9	3.6
Muy alto	7	2.8

En la tabla 27, se observan las diferencias categóricas del componente

afectivo, así mismo, se encontró que en la muestra, 46.4% se ubica en la categoría muy bajo, 32.8% están en la categoría promedio, 14.4% en la categoría bajo, 3.6% en la categoría alto y el 2.8% restante, en la categoría muy alto.

En la figura 6, se observa la distribución de la muestra según el componente afectivo, en la cual un 46.4% se ubica en la categoría muy bajo, mientras que un 3.6% y un 2.8% se ubican en las categorías altas y muy altas.

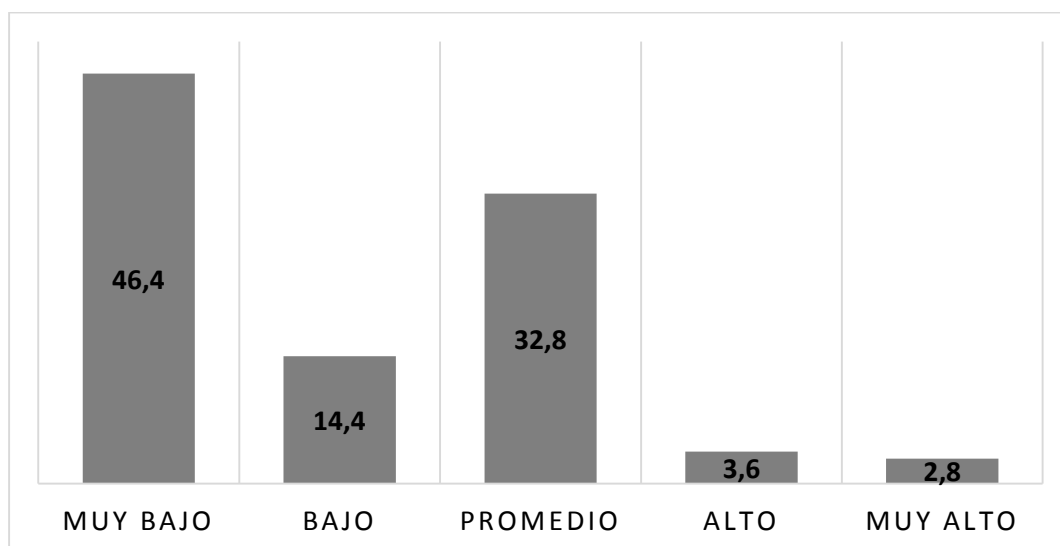


Figura 6. Distribución de la muestra según el componente afectivo

Tabla 28

Niveles del compromiso organizacional según el componente de continuidad

Categoría	f	%
Muy bajo	68	27.2
Bajo	23	9.2
Promedio	90	36.0
Alto	36	14.4
Muy alto	33	13.2

En la tabla n°28, se observan las diferencias categóricas del componente de continuidad, de igual forma, se desprende que en la muestra el 36% se ubica en la categoría promedio, 27.2% están en la categoría muy bajo, 14.4% en la categoría alto, 13.2% en la categoría muy alto y el 9.2% restante en la categoría bajo.

En la figura n°7, se presenta la distribución de la muestra según el componente

de continuidad, donde un 36% se encuentra en la categoría promedio y un 27.2% está en la categoría muy bajo.

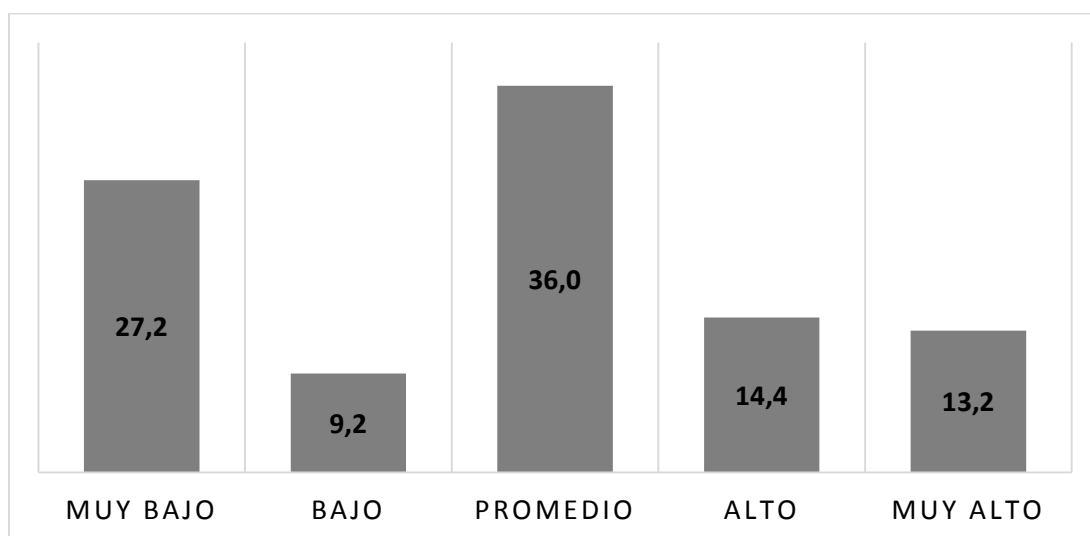


Figura 7. Distribución de la muestra según el componente de continuidad

Tabla 29

Niveles del compromiso organizacional según el componente normativo

Nivel	f	%
Muy bajo	131	52.4
Bajo	36	14.4
Promedio	54	21.6
Alto	10	4.0
Muy alto	19	7.6

En la tabla 29, se aprecian las diferencias categóricas del componente normativo, así mismo, se observa que en la muestra un 52.4% está en la categoría muy bajo, 21.6% está en la categoría promedio, 14.4% en la categoría bajo, 7.6% en la categoría muy alto y el 4% restante en la categoría alto.

En la figura 8, se observa la distribución de la muestra según el componente normativo, en la cual el 52.4% está ubicado en la categoría muy bajo y el 7.6% está en la categoría muy alto.

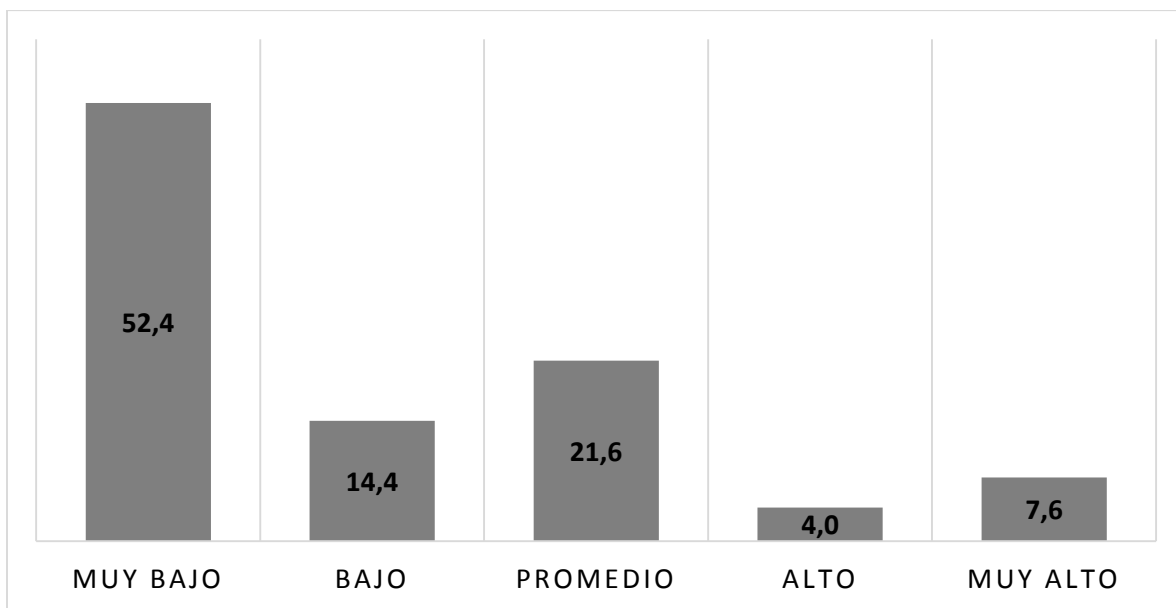


Figura8. Distribución de la muestra según el componente normativo

3.4. Variables sociodemográficas

Tabla 30

Prueba U de Mann – Whitney para satisfacción laboral según edad y sexo

Variables		Categoría	n	Rango promedio	Suma de rangos	U	P	
Satisfacción laboral	Factores Motivacionales	Femenino	122	125.43	15302.00	7799.0	.987	
		Masculino	128	125.57	16073.00			
	Factores Higiénicos	Femenino	122	130.64	15938.50	7180.5	.271	
		Masculino	128	120.60	15436.50			
	Satisfacción Laboral	Femenino	122	129.10	15750.00	7369.0	.442	
		Masculino	128	122.07	15625.00			
	Edad	Satisfacción Laboral	18 a 28	167	133.85	22353.00	5536.0	.009
			29 a 48	83	108.70	9022.00		
		Factores Motivacionales	18 a 28	167	128.28	21422.00	6467.0	.388
			29 a 48	83	119.92	9953.00		
Factores Higiénicos		18 a 28	167	135.73	22667.00	5222.0	.001	
		29 a 48	83	104.92	8708.00			

En la tabla 30, se aprecia que el sexo no establece diferencias significativas a nivel de la satisfacción laboral ($p>0.05$). La edad, sin embargo, establece diferencias a nivel de la satisfacción laboral total y el factor higiénico ($p<0.05$), siendo los sujetos de 18 a 28 años, quienes tienen mayor puntaje.

Tabla 31

Prueba U de Mann – Whitney para compromiso organizacional según edad y sexo

Variable		Categoría	n	Rango promedio	Suma de rangos	U	p	
Compromiso organizacional	Componente afectivo	Femenino	122	128.53	15680.50	7438.5	.517	
		Masculino	128	122.61	15694.50			
	Componente de continuidad	Femenino	122	135.94	16584.50	6534.5	.02	
		Masculino	128	115.55	14790.50			
	Componente normativo	Femenino	122	121.38	14808.00	7305.0	.378	
		Masculino	128	129.43	16567.00			
	Compromiso organizacional	Femenino	122	128.16	15636.00	7483.0	.569	
		Masculino	128	122.96	15739.00			
	Compromiso organizacional	Componente afectivo	18 a 28	167	131.79	22009.50	5879.5	.05
			29 a 48	83	112.84	9365.50		
Componente de continuidad		18 a 28	167	126.27	21087.50	6801.5	.810	
		29 a 48	83	123.95	10287.50			
Componente normativo		18 a 28	167	130.96	21869.50	6019.5	.090	
		29 a 48	83	114.52	9505.50			
Compromiso organizacional		18 a 28	167	131.68	21990.00	5899.0	.05	
		29 a 48	83	113.07	9385.00			

La tabla 31, se muestra que el sexo establece diferencias solo a nivel del componente de continuidad del compromiso ($p<0.05$), siendo las mujeres las que tienen el puntaje más elevado. La edad establece diferencias a nivel del compromiso afectivo y total ($p<0.05$), siendo los sujetos de 18 a 28 años, quienes obtienen un mayor puntaje

Discusión

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos del distrito de Pueblo Libre. A continuación se discutirá los resultados obtenidos.

Se encontró que existe una correlación altamente significativa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. Resultados similares fueron obtenidos por Macha y Risco (2012) quienes encuentran que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores; en la que las dimensiones de satisfacción laboral, supervisión y ambiente físico son las que se encuentran más comprometidas con el compromiso organizacional. Al respecto los trabajadores indican que sienten satisfacción de trabajar en la organización ya que se cumple con los beneficios por se sienten comprometidos y cumplen con lo solicitado por la empresa. Según Simmel (1908, como se citó en Munné, 1996) nos menciona que esto parte de la actitud de dar y recibir, en la que se procura tener una mejor relación con uno mismo y con los demás, así mismo Alexander (2000), menciona que lo que se realice en la organización va a depender de la cantidad y calidad de la recompensa, esto quiere decir que si la empresa cumple con todas las expectativas y necesidades del trabajador, esto va a generar satisfacción en él, por lo tanto un compromiso del colaborador hacia la empresa en la que trabaja, apoyando así en el cumplimiento diario de los objetivos.

En la presente investigación se encontró que el nivel de satisfacción obtenido por una muestra en personal de ventas es promedio, sin embargo estos resultados son similares con los encontrados por Obregón (2016) elaboró un estudio con la intención de determinar la influencia de la satisfacción laboral sobre la gestión de ventas de una empresa ubicada en Lima en donde se pudo obtener que efectivamente existe una influencia significativa de la satisfacción laboral de los trabajadores sobre la gestión de ventas de la empresa. La explicación a esto se debe a que muchos de los trabajadores se sienten satisfechos con las normas de la organización, la supervisión de su trabajo y la facilidad de préstamos solicitados

por los trabajadores cuando se necesita. Según Herzberg (1959, como se citó en Fischer, 1992) menciona su teoría de los dos factores, tanto los motivacionales y los higiénicos; dentro de este último se encuentran los mencionados anteriormente por los trabajadores, este autor refiere que su existencia evita la insatisfacción en el trabajo.

Así mismo se encontró que en la variable compromiso organizacional el nivel obtenido por la muestra en personal de ventas es promedio. Resultados similares fueron encontrados por Aldana (2013) quien realizó una investigación con el objetivo de identificar el nivel de compromiso organizacional en una muestra de 70 trabajadores del área de ventas de una institución bancaria. La explicación a esto es que los trabajadores mencionan que se sienten comprometidos por que la empresa valora y reconoce su trabajo. Según Robbins (1999), nos menciona que el compromiso solo es logrado cuando el individuo se siente identificado con una organización, por lo que el compromiso hace referencia a la percepción favorable de un individuo sobre una organización específica.

Por otro lado se aprecia que la variable sociodemográfica género no establece diferencias a nivel de la satisfacción laboral, lo cuál coincide con lo mencionado por Zubieta y Susinos (1992, como se citó en Caballero 2002), quienes identifican esta variable sociodemográfica dentro de su grupo de variables personales, en el cuál confirma que no existe evidencia que indique diferencias significativas en la satisfacción laboral según el género del trabajador. Los trabajadores afirman que reciben los mismos beneficios y trato sin importar el sexo del trabajador.

Sin embargo con respecto a la variable sociodemográfica edad si establece diferencias significativas a favor de los más jóvenes (18 – 28 años) , Zubieta y Susinos (1992, como se citó en Caballero 2002), manifiesta que la satisfacción aumenta con la edad, lo cual no coincide con la presente investigación ya que se encontró que en el rango de las edades de 18 – 28 años tienen un mayor grado de satisfacción, la explicación para ello es que actualmente a los jóvenes se les está brindando mayor oportunidad, consideración y estabilidad en el entorno laboral.

En cuanto a compromiso organizacional, se aprecia que la variable sociodemográfica género si establece diferencias a nivel de compromiso de

continuidad, siendo las mujeres quienes presentan un puntaje mayor a los hombres. Estos resultados no coinciden con un estudio realizado por Álvarez (2008) quien menciona que no se han encontrado resultados generales, debido a que son muy variados y dependen de las circunstancias. La explicación a este hallazgo está en el hecho de que las mujeres perciben que tienen menos oportunidades laborales que los hombres.

Por otro lado la variable sociodemográfica edad también establece diferencias, en el que los rangos de 18 – 28 años de edad son los que presentan mayor compromiso organizacional, lo cual coincide con el estudio que realiza Rico y Rodríguez (1998) quienes exponen que en edades comprendidas entre 20 a 30 años, un 50% se muestran comprometidos con todos sus componentes, los cuales son afectivo, continuidad y normativo. La explicación a este hallazgo está en el hecho de que la empresa provee a los jóvenes los recursos financieros necesarios para solventar sus gastos académicos, por ello se sienten agradecidos y comprometidos.

Conclusiones:

- PRIMERA:** Se comprobó la hipótesis general de la presente investigación al demostrarse que, existe una correlación muy significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, en el año 2017.
- SEGUNDA:** Sobre la satisfacción laboral, se encontró que el personal de venta de la empresa posee un nivel promedio, de igual forma presentaron un nivel promedio de compromiso organizacional.
- TERCERA:** No se encontraron diferencias significativas en cuanto al sexo del personal de venta de la empresa, en lo que respecta a la satisfacción laboral. Por otro lado, sí se evidenciaron diferencias significativas en cuanto al sexo, en lo relacionado al compromiso organizacional, siendo las mujeres quienes muestran un mayor nivel de compromiso que los hombres.
- CUARTA:** Se encontraron diferencias significativas en cuanto a la edad del personal de venta de la empresa, tanto en la satisfacción laboral como en el compromiso organizacional, siendo los trabajadores más jóvenes aquellos que presentaron puntajes mayores.
- QUINTA:** Se demostró que existe una correlación muy significativa, directa y de intensidad baja entre los factores de intrínseco y extrínseco de la satisfacción laboral con los componentes afectivo, de continuidad y normativo del compromiso organizacional.

Recomendaciones

1. En lo que respecta a la satisfacción laboral, se sugiere introducir tareas creativas e innovadoras formas de realizar el trabajo, de igual forma, capacitar constantemente al trabajador para mantenerlo actualizado en lo profesional; evitar las supervisiones innecesarias y cerciorarse de ejecutarlas en momentos oportunos; por último, cumplir a cabalidad con los beneficios ofrecidos a cada trabajador.
2. Con el fin de evitar la insatisfacción, es necesario fortalecer aquellos factores relacionados con el contexto del trabajo, específicamente, el salario, la seguridad laboral y la supervisión, de modo que el trabajador se vea a sí mismo en un entorno en el cual es valorado.
3. En cuanto al compromiso organizacional, se recomienda incluir en el plan anual actividades mensuales encaminadas a la integración entre los trabajadores y a un mejor conocimiento de la organización para la que laboran.
4. Realizar continuamente, de preferencia de manera semestral, un informe de desempeño del trabajador, el cual servirá de base para dar el feedback necesario y establecer las actividades y tareas útiles para reforzar todas sus capacidades. Se recomienda también, brindar al trabajador información clara y concisa sobre los resultados de su trabajo y sus méritos.
5. Finalmente, a nivel de investigación, se sugiere realizar estudios de tipo causa-efecto para determinar las variables causantes de diversas problemáticas que aquejan a la organización.

Referencias Bibliográficas:

- Aguilera, L. (2012). *Procesos de gestión de unidades de información y distribución turísticas*. Málaga: IC editorial.
- Aldana, J. (2013). Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>
- Alexander, J. (2000). *Las teorías sociológicas desde la Segunda Guerra Mundial*. Barcelona: Gedisa.
- Alvarado, K., Parodi, G. y Ruíz, M. (2016). Estilos de liderazgo y compromiso organizacional con mediación de engagement en técnicos de maquinaria pesada (Tesis de Maestría). Recuperado de: http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1590/Karla_Tesis_Maestría_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez, G. (2008). Determinantes del compromiso organizacional ¿Están los trabajadores a tiempo parciales menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo? *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 18 (1), 73-88.
- Álvarez, J., Galicia, A. y Hernández, A. (2013). *Factores que influyen en la satisfacción laboral*. Recuperado de: <https://prezi.com/pvrzba9595yo/factores-que-influyen-en-la-satisfaccion-laboral/>
- Ancana, A. y Quispe, K. (2013). *Plan de cultura organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los empleados de la empresa INCMENA S.A.C. en el distrito de Villa el Salvador – 2012*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú). (Acceso el 6 de septiembre del 2017).
- Arciniega, L. y González, L. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development or organizational commitment? *Revista de Psicología Social*, 21(1), 35-50.

- Arévalo, R., Álvarez, G. y Miles, D. (2003). *Evidencia española sobre los factores higiénicos y motivadores de la teoría de Herzberg sobre motivación laboral*. Coruña: Netbiblo.
- Argomedo, J. (2013). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en personal civil de una institución militar de Lima Metropolitana*. (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso el 8 de septiembre del 2017).
- Böhrt, R., Romero, C. y Díaz, F. (2014). El compromiso organizacional entre obreros: un estudio en cuatro organizaciones bolivianas. *Ajayu*, 12(2), 227–245.
- Boluarte, A. (2014). Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *Revista Médica Herediana*, 25(1), 80-84.
- Caballero, K. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. Granada: Universidad de Granada. *Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado*, 6(1), 1–2.
- Cainicela, J. y Pazos, P. (2016). *La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresaminera en el Perú*. (Tesis de Maestría, Universidad del pacífico). (Acceso el 6 de septiembre del 2017).
- Chávez, L. (2016). El liderazgo y su relación con la satisfacción laboral de la empresa Sodimac SAC, del distrito de Independencia, año 2016. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso el 6 de septiembre del 2017).
- Chiang, M. y Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y administración*, 58(2), pp.39-60.
- Chiang, M., Martín, J. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Biblioteca Comilas.

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito de las organizaciones*. (2da ed.). México DF: MC Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: Edamsa Impresiones S.A. de C.V.
- Córdoba, E. (2012). Compromiso Organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ4704.PDF>
- Cortina, E. (2014). El rol mediador del compromiso organizacional entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia en el sector de Contact Centers. (Tesis de Maestría). Recuperado de: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/7290/ElenaMargarita_CortinaEspitia_2015.pdf;sequence=2
- Davis, K. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw – Hill.
- Díaz, Y. y Quijada, A. (2005). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma Metropolitana). (Acceso el 8 de septiembre del 2017).
- Escobal, H. (2016). Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa de confecciones textiles “JeansLennys” San Martín de Porres – 2016. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso el 6 de septiembre del 2017).
- Fischer, G. (1990). *Psicología social: conceptos fundamentales*. Madrid: Narcea.
- Gan, F. y Triginé, J. (2012). *Clima laboral*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- González, F., López, T. y Sánchez, S. (2014). Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba (España): Influencia de la tipología contractual y la jornada de trabajo. *Intangible capital*, 10(1), 189-211.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de investigación*.

(6ta ed.). México: Mc GrawHill.

Jaik, A., Tena, J. y Villanueva, R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Revista electrónica diálogos educativos*, 19(2), 119-130.

López, C. (11 de julio del 2001). Teoría X y teoría Y de Douglas Mcgregor, sus fundamentos [Mensaje en un blog]. Blog Gestipolis. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/teoria-x-y-teoria-y-de-douglas-mcgregor-sus-fundamentos/>

Lores. (12 de agosto de 2013). ¿Qué errores cometen las empresas al tratar de retener a sus empleados? Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/empleo-management/que-errores-cometen-empresas-al-tratar-retener-sus-empleados-2073369>

Larraz, I. (11 de octubre de 2014). El 76 por ciento de los trabajadores no está satisfecho con su empleo. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-14674698>"

Macha, C. y Risco, M. (2012). *Determinación de la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una empresa industrial*. Lima: Universidad ESAN.

Martínez, M. (2012). *Motivación*. Madrid: Díaz de Santos.

Martínez, M. (15 de mayo del 2013). La teoría de Herzberg [Mensaje en un blog]. Blog del Programa Master Executive en Dirección de Empresas Tecnológicas e Industriales. Recuperado de: <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/>

Mena, T. (2016). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de una universidad pública del Perú. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/3355/MENA%20NEVADO%20TATIANA%20MARCELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. California: Sage Publications.
- Montoya, E. (2014). *Validación de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contact Center*. (Tesis de Licenciatura, Universidad de Ciencias Aplicadas). (Acceso el 8 de septiembre del 2017).
- Morales, D. (1981). *La conducta Social como Intercambio*. España: Desclée de Brouwer.
- Mowday, R., Porter, L., y Steers, R. (1982). *Organizational linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. Recuperado de https://www.jstor.org/stable/2778990?seq=1#page_scan_tab_contents
- Munné, F. (1996). *Entre el individuo y la sociedad. Marcos teóricos actuales sobre el comportamiento interpersonal*. Barcelona: Poligráfico.
- Nieto, C. (2014). *Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes institucionalizadas*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=a85qBAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Los+efectos+del+trabajo+con+personas+mayores+dependientes+institucionalizadas&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Los%20efectos%20del%20trabajo%20con%20personas%20mayores%20dependientes%20institucionalizadas&f=false
- Obregón, M. (2016). Satisfacción laboral y su influencia en la gestión de ventas de la empresa Gss distrito de Lima, año 2016. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso el 6 de septiembre del 2017).
- O'Reilly, C. y Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*. Recuperado de <http://psycnet.apa.org/index.cfm?fa=buy.optionToBuy&id=1986-29987-001>

- Organización Internacional del Trabajo - OIT. (2014). *Informe sobre el trabajo en el mundo 2014: La OIT dice "El desarrollo a través del empleo"*. Recuperado de http://www.ilo.org/global/research/global-reports/world-of-work/2014/WCMS_243965/lang--es/index.htm
- Padilla, L. (2017). *Empresas más productivas con empleados más felices*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Portilla, C. y Vilches, F. (2013). *La práctica de investigación en Psicología: Preparación de Tesis, Disertación o Artículos de Investigación en Psicología, de acuerdo a las Normas de la APA*. (6th ed.). Arequipa
- Ramos, A. (2005). El Compromiso Organizacional y su relación con el desempeño docente de los Profesores del Programa Universitario de Inglés de la Universidad de Colima. (Tesis de maestría). Recuperado de: http://digeset.uco.mx/tesis_posgrado/resumen.php?ID=1532
- Rico, M. y Sacristán, M. (2012). *Fundamentos empresariales*. Madrid: ESIC editorial.
- Rico, P. y Rodríguez, C. (1998). Compromiso organizacional y desempeño: estudio de caso. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAM9017.pdf>
- Robbins S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. (8va ed.). México: Prentice Hall.
- Rodríguez, D. (2016). Relación entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral del cliente interno en la empresa "Saga Falabella" del centro comercial "El Quinde" – Cajamarca – 2016. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/123456789/143/Rodr%C3%ADguez%20Alvarez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



Ruíz de Alba, J. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales*, 1(1), 67-86.

Sifuentes, G., Ortega, J. y Gonzáles, I. (2012). *El compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango*. Recuperado de:

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/C12.pdf>

Supera. (18 de agosto de 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>

TeamBuilding. (12 de febrero de 2016). Satisfacción laboral: factores de influencia positivos y negativos. [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <http://www.aguaeden.es/acerca-de-nosotros/blog-agua-eden/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos/>

Vander, J. (1994). *Manual de Psicología Social*. Barcelona: Paidós

Villa, J. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios*. Barcelona: Profit Editorial.

Anexo 1: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr./Srta.:

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Jennipher BriggitheApéstegui Peláez, estudiante de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima.

En la actualidad me encuentro realizando una investigación titulada “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo libre, Lima-Perú 2017”; para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen, y la Escala General de satisfacción laboral de Warr, Cook, Wall.

De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Jennipher BriggitheApéstegui Peláez
ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo:
con número de DNI: acepto participar en la
investigación “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en personal de
venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo libre, Lima-Perú
2017”, de la srta. Jennipher BriggitheApéstegui Peláez.

Día:/...../.....

Firma

Anexo 2: Escala General de satisfacción laboral de Warr, Cook, Wall (1979)

INSTRUCCIONES GENERALES:

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados sobre lo que usted piensa, crea o siente respecto a su condición laboral. Cada una tiene siete opciones para responder. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una X sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Contestetodas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N°	Items	Estoy absolutamente insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
1	Condiciones físicas del trabajo							
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3	Tus compañeros de trabajo							
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5	Tu jefe							
6	Responsabilidad que se te ha asignado							
7	Tu salario							
8	La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9	Relaciones entre la dirección y los trabajadores en la empresa							
10	Tus posibilidades de ascender							
11	El modo en que tu empresa es manejada por la dirección							
12	La atención que le prestan a las sugerencias que haces							
13	Tu horario de trabajo							
14	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15	Tu estabilidad laboral							

Anexo 3: Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997)

INSTRUCCIONES GENERALES:

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados sobre lo que usted piensa, cree o siente respecto a su condición laboral. Cada una tiene siete opciones para responder. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una X sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Contesté todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N°	Items	Total ment	Mode rada	Ni de acuer	Débil ment	Mode rada	Total ment
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.						
2	Aunque fuese positivo para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.						
3	Renunciar a esta organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.						
4	Permanezco en esta organización porque lo necesito y deseo.						
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.						
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.						
7	Me sentiría culpable si renunciara a esta organización en este momento.						
8	Esta organización merece mi lealtad.						
9	Realmente siento los problemas de esta organización como si fueran míos.						
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.						
11	No renunciaría a esta organización porque me siento comprometido con su gente.						
12	Esta organización significa mucho para mí.						
13	Le debo muchísimo a esta organización.						
14	No me siento como "parte de la familia" en esta organización.						
15	No me siento parte de esta						

	organización.						
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas laborales.						
17	Sería muy difícil dejar esta organización en este momento, incluso si lo deseara.						
18	No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.						

Anexo 4: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
TÍTULO: Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, LIMA-PERÚ 2017. AUTORA: Jennipher BriggitheApestequi Peláez								
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES						
Problema principal: ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal de venta de una empresa de electrodomésticos del distrito de Pueblo Libre, 2017 - Lima, Perú?	Objetivo general: Establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, en el año 2017. Objetivos específicos: 1. Describir la satisfacción laboral en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, en el año 2017. 2. Describir el compromiso organizacional de los trabajadores en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, en el año 2017. 3. Establecer las diferencias que existen a nivel de satisfacción laboral y sus factores en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, en el año 2017, según edad y sexo. 4. Establecer las diferencias que existen a nivel de compromiso organizacional y sus dimensiones en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, en el año 2017, según edad y sexo. 5. Establecer la relación que existe entre los factores de satisfacción laboral y las dimensiones del compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de	Variable: Satisfacción laboral				Medición de la variable		
		Definición conceptual	Factores	Ítems	Puntaje directo	Categoría	Muy bajo (de 1 a 9)	
		La satisfacción laboral es función del contenido o de las actividades estimulantes del cargo que el empleado desempeña (Herzberg, 1959, como se citó en Fischer, 1990).	Factores Motivacionales	2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14	7 a 49 puntos	Muy bajo	Bajo (de 10 a 20)	
			Factores Higiénicos	1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15	8 a 56 puntos	Promedio	Promedio (de 25 a 75)	
							Alto	Alto (de 80 a 90)
							Muy alto	Muy alto (de 91 a 100)
		Variable: Comportamiento organizacional					Medición de la variable	
		Definición conceptual	Componentes	Ítems	Puntaje directo	Categoría	Muy bajo (de 1 a 9)	
		El estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la organización, y que tiene implicaciones para la decisión de continuar la pertenencia en la organización (Meyer y Allen, 1991).	Componente afectivo	6, 9, 12, 14, 15 y 18	6 a 42 puntos	Bajo	Bajo (de 10 a 20)	
			Componente de continuidad	1, 3, 4, 5, 1 y 17	6 a 42 puntos		Promedio	Promedio (de 25 a 75)
Componente normativo	2, 7, 8, 10, 11 y 13		6 a 42 puntos	Alto	Alto (de 80 a 90)			
					Muy alto	Muy alto (de 91 a 100)		

	electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, en el año 2017.						
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA UTILIZADA				
<p>Diseño: No experimental, se realiza sin manipular intencionalmente las variables de estudio, esto es, no ejercemos influencia sobre las variables.</p> <p>Transversal: dado que recolecta datos en un único y determinado momento.</p> <p>Tipo: Correlacional, se encarga de establecer la relación entre dos o más variables con la intención de dar un valor explicativo.</p> <p>Hernández, Fernández y Baptista (2014).</p>	<p>Según Hernández et al. (2014) la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con factores en común, con los cuales pretendemos obtener conclusiones, estas deben situarse en característica de contenido, lugar y tiempo.</p> <p>La población de estudio está conformada por 250 trabajadores de venta en una empresa de electrodomésticos.</p>	<p>Variable: Satisfacción laboral</p> <p>Instrumento: Escala General de Satisfacción, cuenta con 2 factores y 15 ítems.</p> <p>Técnicas: Aplicación de una escala.</p> <p>Autor: Warr, Cook y Wall (1979)</p> <p>Adaptación al español: Jesús Pérez Bilbao y Manuel Fidalgo Vega</p> <p>Ámbito de aplicación: Organizacional.</p>	<p>PARA LA PRUEBA PILOTO</p> <ul style="list-style-type: none"> - V de Aiken - Prueba binomial - Confiabilidad por Alfa de Cronbach <p>ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Media Aritmética: Para obtener los promedios de la población. - Desviación Estándar: Para obtener el nivel de dispersión de la muestra. - Moda: Para determinar el valor que más se repite. - Mediana: Para determinar el valor central de un conjunto de datos. - Asimetría: Para determinar si la curva es simétrica. - Curtosis: Para determinar el nivel de concentración de los datos en la curva. - Frecuencia: Para conocer que niveles se presentan con más frecuencia. - Porcentajes: Para conocer el porcentaje de aparición de los niveles en la muestra. - Percentiles: Para transformar los puntajes directos en puntajes normativos. <p>PRUEBA DE NORMALIDAD:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prueba de Kolmogorov-Smirnov: Para conocer el tipo de distribución de la muestra. <p>ESTADÍSTICA INFERENCIAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correlación de Spearman: Para hallar la relación entre ambas variables (no paramétrico). 				
	<p style="text-align: center;">MUESTREO</p> <p>El muestreo empleado para esta investigación fue de tipo censal; de esta forma, todos los trabajadores son partícipes de la investigación, los resultados de este estudio son generalizables a toda la población (Hernández et al., 2014).</p>	<p>Variable: Compromiso organizacional</p> <p>Instrumento: Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, cuenta con 3 componentes y 18 ítems.</p> <p>Técnicas: Aplicación de un cuestionario.</p> <p>Autor: John Mayer y Natalie Allen (1997)</p> <p>Adaptación al español: Luis Arciniega y Luis Gonzáles (2006)</p> <p>Ámbito de aplicación: Organizacional.</p>					

Anexo 5: Criterio de Jueces “Escala General de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall “

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

15 Tu estabilidad en el empleo 1 1 10

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: YOUTEL OLMEDO, JUAN CARLOS

DNI: 04214936

Especialidad del validador: Psicólogo - y tesis en Adquisición de Educación

*Perinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.*

[Firma]
30 de Agosto del 2017
C.B.T. 053

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: Mejorar el estilo de redacción (En que persona se compuso)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Tamara C. Cubas Romero

DNI: 40324750

Especialidad del validador: Organizacional

*Perinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.*

[Firma]
Tara C. Cubas Romero
Psicóloga
C.P.A. 1000
31 de Agosto del 2017

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: Tener mayor claridad en las palabras

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lic. Carmen Pineda Vargas

DNI: 46341713

Especialidad del validador: Psicología

*Perinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.*

31 de Agosto del 2017

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Kaneim Aguilar Juan José

DNI: 1064919

Especialidad del validador: Organizacional

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

[Firma]
 5 de Agosto del 2017

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

15	Directo	Tu estabilidad en el empleo	X		X		X	
----	---------	-----------------------------	---	--	---	--	---	--

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Cárdenas Carbajal Joam (23255)

DNI: 46833038

Especialidad del validador: Organizacional

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

[Firma]
 04 de Agosto del 2017

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Anexo 6: Criterio de Jueces “Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen”

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Guillermo Carbajal Jorquera (23255)

DNI: 4673 3038

Especialidad del validador: Organizacional

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


.....de
octubre del 2017

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: _____

DNI: _____


 Mg. Juan Carlos Montero Ordóñez
 PSICÓLOGO
 C.P.P. 333
 FIRMA DEL JUEZ

C.P.P.: _____

Especialidad del validador: _____

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


.....de Mayo del 2017

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Alfonso Zeguiendo, Luis F.

DNI: 06175625


 FIRMA DEL JUEZ

C.P.P.: 19231

Especialidad del validador: Ps. Organizacional

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

06 de Mayo del 2017

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Carmen Mercedes Rueda Vargas

DNI: 46741213


FIRMA DEL JUEZ

C.P.P.: 21360

Especialidad del validador: Psicología

- ¹Perinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

02 de Mayo del 2017

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Karixa Aguilar Juan José

DNI: 10624918

Especialidad del validador: Psic. Organizacional

- ¹Perinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


C. P. P. 17040

Fecha: 01/05/17

Anexo 7: Acta de aprobación de originalidad de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Juan José Kaneko Aguilar, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor de la tesis titulada:

"Satisfacción laboral y compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos del distrito de Pueblo Libre, Lima-Perú 2017", de la estudiante Apestegui Pelaez, Jennipher Briggithe, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/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, 05 de diciembre del 2017



Firma

Dr. Juan José Kaneko Aguilar

DNI: 10624918

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

21

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

DESARROLLO DE TESIS

“Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, LIMA-PERÚ 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

APESTEGUI PELÁEZ JENNIPHER BRIGGITHE

ASESOR

Resumen de coincidencias

20 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	www.grin.com	1 %
	Fuente de Internet	
2	repositorioacademico...	1 %
	Fuente de Internet	
3	Entregado a Universida...	1 %
	Trabajo del estudiante	
4	www.scribd.com	1 %
	Fuente de Internet	
5	Entregado a Universida...	<1 %
	Trabajo del estudiante	
6	cybertesis.ubiobio.cl	<1 %
	Fuente de Internet	
7	recursobiblio.url.edu.gt	<1 %
	Fuente de Internet	
8	dspace.uazuay.edu.ec	<1 %
	Fuente de Internet	
9	repositorio.uancv.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
10	www.thebfr.com	<1 %
	Fuente de Internet	

Anexo 8: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Apestegui Pelaez, Jennipher Briggithe identificada con DNI N° 75222023, egresada de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Satisfacción laboral y compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos del distrito de Pueblo Libre, Lima-Perú 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....


 FIRMA

DNI: 75222023

FECHA: 05 de diciembre del 2017

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

Anexo 9: Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

APESTEGUI PELÁEZ, Jennipher Briggithe

INFORME TÍTULADO:


Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, Lima- Perú 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 05/03/2018

NOTA O MENCIÓN: 14


ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL
DNI 32990613

